



OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 50/2016 E S.M.I., PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SVILUPPO, MANUTENZIONE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO DELLA CONSOB – ID 2115

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it

CHIARIMENTI

1) Domanda

Per le figure professionali del Lotto 1 in riferimento alla qualifica di Project Manager, sono ammesse le certificazioni PMI, oltre le certificazioni rilasciate da Organismi riconosciuti da Accredia?.

Risposta

Nell’ambito dei profili professionali riportati in Appendice 2, sono previste anche le “credenziali” PMI come riportato nella sezione “Certificazioni e/o credenziali” nei relativi profili. Si precisa altresì che ai fini dell’ottenimento del punteggio tecnico tabellare, come indicato al paragrafo 17.1 del Disciplinare al criterio 35 del Lotto 1, è richiesto il possesso di certificazioni rilasciate da Organismi riconosciuti da ACCREDIA per la qualifica di Project Manager Professionista secondo Legge 4/2013.

2) Domanda

Buongiorno, inviamo di seguito le seguenti richieste di chiarimento: Disciplinare - 7.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE Per il Lotto 2, possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma ISO 27001 nel settore IAF 33, idonea, pertinente e proporzionata al seguente ambito di attività: “gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale”
Quesito: Chiediamo cortesemente se: in caso di partecipazione in RTI tutte le aziende componenti il RTI debbano possedere la valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni alla norma ISO 27001 nel settore IAF 33 specificatamente nell’ ambito di attività: “gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale, oppure se è sufficiente il possesso nello specifico ambito “gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale” da parte di uno dei componenti il RTI (fermo restando il possesso da parte di tutti i componenti della certificazione ISO 27001)
Disciplinare – 7.2. – lotto 2 Fatturato specifico medio annuo nel settore di attività oggetto dell’appalto (Il settore di attività del lotto 2 è “servizi di gestione operativa dei CED”) riferito agli ultimi n. 3 esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore ad € 2.200.000,00, IVA esclusa per il Lotto 2 Quesito: Essendo il settore di attività oggetto dell’appalto relativo a “Servizi di gestione operativa dei CED”, si chiede cortesemente se detto settore sia estendibile anche alle seguenti tipologie di servizio: · GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL)· Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete· Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento “on-site”· Certificazione delle PDLI e che, in caso di risposta affermativa, ai fini del soddisfacimento del requisito sopra indicato possa essere fornito il fatturato medio annuo realizzato per lo svolgimento di tali tipologie di servizio.

Risposta

Primo quesito: il possesso della certificazione ISO27001 di cui al paragrafo 7.3 lettera c) del Disciplinare di gara in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituendi di cui all’art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., è posseduto da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà/anno l’attività oggetto della certificazione/i.

Secondo quesito: detto settore non risulta estensibile nei termini di cui al quesito in quanto il settore di attività del lotto 2 “servizi di gestione operativa dei CED” si deve intendere relativo ad attività e servizi finalizzati alla conduzione ed evoluzione dei CED, ovvero alla gestione tecnica delle infrastrutture e architetture tecnologiche, delle reti, degli apparati, dei sistemi server e di sicurezza nonché delle infrastrutture di continuità operativa; tali attività sono



riconducibili all'ambito del servizio Conduzione sistemi (CS) e del servizio Supporto Specialistico Conduzione Sistemi (SSCS) - ambito supporto sistemistico.

3) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.6.3 Conduzione e manutenzione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia.

Con riferimento al capoverso "Gestione delle utenze" di pagina 38, si chiede di confermare che le utenze con Grant di accesso equivalenti a quelle di root, da assegnare all'Istituto per la funzione di controllo devono essere impostate in Read Only per la naturale separazione delle funzioni di controllo del servizio.

Risposta

Non si conferma.

L'Istituto dovrà poter svolgere attività sui sistemi. Il Fornitore, attraverso i propri strumenti più opportuni, potrà adottare meccanismi di tracciabilità e potrà verificare in qualunque momento gli accessi avvenuti e le attività svolte al fine di mantenere sempre la piena responsabilità di amministrazione dei sistemi, applicazioni, apparati e postazioni di lavoro.

4) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.6.3 Conduzione e manutenzione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia.

Con riferimento al capoverso "Gestione della telefonia VOIP" di pagina 45, si chiede di confermare che per quanto attiene il Servizio della Telefonia Voip è richiesto il solo monitoraggio dell'infrastruttura e l'eventuale segnalazione delle anomalie al personale dell'Istituto attraverso gli strumenti di comunicazione richiesti.

Risposta

Si conferma.

5) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.6 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMI (CS).

Con riferimento alla "Tabella 13 - Stima volumi servizio CS" di pagina 31, si rileva che Il documento "ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Appendice 1 al CT Contesto tecnologico e applicativo.pdf" a pagina 5 riporta il quantitativo di asset presenti nella sede di Milano via Broletto 7 (sito di DR). Si chiede di confermare che il perimetro tecnologico del sito di DR è ricompreso nella tabella 13 indicata.

Risposta

Si conferma.

6) Domanda

Pagina 50 riporta quanto segue:

- *"Il servizio di CS dovrà essere erogato anche nei giorni festivi in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana senza oneri aggiuntivi per l'Istituto. Le festività sono stabilite annualmente dal calendario della Borsa Italiana orientativamente pari a 10 giornate su base annua) a cui si deve fare riferimento."*

Si chiede di confermare che i 10 giorni festivi annui previsti sono stati inclusi nel conteggio delle FTE minime richieste.

Risposta

Si conferma.

7) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – pag. 51 §4.7 LOTTO 2 – SERVIZIO DI GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL).

Con riferimento alle attività di

- "Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento "on-site"

Si chiede di confermare che le sedi coinvolte nel servizio siano solo:



- Roma Via G.B. Martini 3
- Milano – via Rovello 6.

Risposta

Non si conferma.

Il Capitolato tecnico al capitolo 7.2 indica le sedi dell'Istituto presso le quali dovranno essere svolti i servizi.

8) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§4.7 LOTTO 2 – SERVIZIO DI GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL).

Con riferimento alla “Tabella 15- Stima volumi servizio PDL” di pagina 51, si chiede di confermare che il numero delle postazioni di lavoro indicato in tabella tra Desktop e Portatili è riferito esclusivamente alle sedi CONSOB in cui è previsto il servizio PDL.

Risposta

Si conferma. Si specifica altresì che il supporto per i PC Portatili in uso ai dipendenti dell'Istituto dovrà essere erogato dal servizio PDL presso le sedi CONSOB. Fermo restando che per i telelavoristi e per i dipendenti che si connettono alla rete dell'Istituto con modalità sicure, dovranno essere utilizzati gli strumenti di gestione remota previsti al capitolo 5.

9) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§4.7.1 Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete.

Con riferimento alle attività di “Gestione del magazzino” riportate a pagina 53, si chiede di confermare che i locali per la gestione del magazzino siano messi a disposizione da CONSOB.

Risposta

Si conferma.

10) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§4.7.2 Supporto utente, Help Desk PDLI, con presidio di intervento “on-site”

Con riferimento agli utenti VIP indicati a pagina 54, si richiede di specificare presso quali sedi deve essere erogato il servizio agli utenti VIP.

Risposta

Le sedi presso le quali deve essere erogato il servizio agli utenti VIP sono le attuali sedi dell'Istituto indicate al capitolo 7.2 del Capitolato tecnico.

11) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§4.8 LOTTO 2 – SERVIZIO DI CALL CENTER (CC)

Con riferimento alla “Tabella 18 - Stima volumi servizio di CC” di pagina 59, si chiede di esplicitare la tipologia e la numerosità degli utenti esterni che possono rivolgersi al Call Center.

Risposta

La tipologia di utenti esterni sono i soggetti sottoposti alla vigilanza dell'Istituto CONSOB fruitori dei servizi informativi in funzione delle tipologie di adempimento previsti dalle norme in vigore. Per la numerosità stimata si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico al paragrafo 4.8, tenuto conto che gli utenti interni sono circa 700.

12) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§5 SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con riferimento alla tabella riepilogativa delle soluzioni di pagina 65 che il fornitore di ciascun Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura, si chiede di indicare se presso CONSOB sono già in essere soluzioni/prodotti/piattaforme elencati in tabella e che saranno messi a disposizione del fornitore del lotto 2.

Risposta

Le soluzioni/prodotti/piattaforme di cui alla tabella a pagina 65 del Capitolato tecnico non sono nella disponibilità



dell'Istituto e pertanto il fornitore del Lotto 2 dovrà renderle disponibili come indicato dal Capitolato tecnico.

13) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§5 SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con riferimento alla tabella riepilogativa delle soluzioni di pagina 65 che il fornitore di ciascun Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura, si chiede di confermare che le soluzioni di

- Trouble Ticketing
- Asset e Configuration Management
- Change Management
- Knowledge Management

proposte dal fornitore possano essere rese disponibili a CONSOB, come richiesto da Capitolato, ma installate e gestite presso la sede del Centro Servizi del Fornitore.

Risposta

Si conferma. Si precisa che, come riportato nella nota a pagina 66, con riferimento alle soluzioni di *Trouble Ticketing* e di *Knowledge Management*, in sede di Phase-in, l'Istituto si riserva, in accordo col Fornitore, di gestire l'ubicazione e l'integrazione delle suddette soluzioni presso il CED della sede principale dell'Istituto stesso. Tale ipotesi si realizza ad esempio nel caso in cui l'ubicazione delle suddette soluzioni presso la sede dell'Istituto evidenzia un più elevato ed efficace livello di integrabilità rispetto alla architettura proposta dal Fornitore e ubicata presso il Centro Servizi.

14) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§5 SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con riferimento alla tabella riepilogativa delle soluzioni di pagina 65 che il fornitore di ciascun Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura, si chiede di confermare che le soluzioni di

- Performance Management e Capacity Planning
- Release e Deploy Management
- Portale di Governo e gestione della fornitura

proposte dal fornitore possano essere rese disponibili a CONSOB, come richiesto da Capitolato, ma installate e gestite presso la sede del Centro Servizi del Fornitore.

Risposta

Non si conferma.

La tabella riepilogativa delle soluzioni di pagina 65 indica per le soluzioni di Performance Management e Capacity Planning, Release e Deploy Management e Portale di governo e gestione della fornitura, l'ubicazione presso la sede principale dell'Istituto.

15) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§5 SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Con riferimento alla tabella riepilogativa delle soluzioni di pagina 65 che il fornitore di ciascun Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura, si chiede di confermare che le soluzioni proposte dal fornitore possano essere fruite in modalità "Software as a Services".

Risposta

Si conferma che solo le soluzioni la cui erogazione da remoto sarà concordata con l'Istituto potranno essere fruite anche eventualmente in modalità "Software as a Services".

16) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.1 MONITORAGGIO TECNICO/APPLICATIVO

Pagina 66 riporta quanto segue:

- "Il Fornitore potrà proporre una o più piattaforme tecnologiche di sua scelta per il monitoraggio tecnico/applicativo purché siano conformi all'architettura del sistema informatico dell'Istituto. In questo



caso, dovrà anche farsi carico, nella fase di allestimento della fornitura, della migrazione delle funzionalità di monitoraggio dalla precedente piattaforma alla nuova.”

Si chiede di specificare quale sia l’attuale soluzione per il monitoraggio tecnico/applicativo in uso presso l’Istituto e di fornire una descrizione delle sue caratteristiche tecniche funzionali e i meccanismi di integrazione disponibili.

Risposta

La piattaforma di monitoraggio tecnico/applicativo attualmente in essere presso l’Istituto è una personalizzazione di HP Open View.

I meccanismi di integrazione minimi con le altre soluzioni a supporto della erogazione della fornitura sono quelli indicati nel Capitolato tecnico, fermo restando le possibili ulteriori integrazioni che il concorrente potrà proporre in sede di offerta tecnica.

17) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – pag. 66 §5.1 MONITORAGGIO TECNICO/APPLICATIVO.

Si chiede di confermare che per l'erogazione del servizio di monitoraggio tecnico/applicativo, l’attuale soluzione in uso presso l’Istituto possa essere utilizzata dal fornitore entrante.

Risposta

Non si conferma.

18) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.1 MONITORAGGIO TECNICO/APPLICATIVO.

Pagina 67 riporta quanto segue:

- “Nell’ottica di consentire all’Istituto di verificare in tempo reale lo stato delle risorse e dei servizi, il Fornitore è tenuto a rendere disponibile almeno 10 console di controllo, possibilmente in modalità virtualizzata.”

Si chiede di chiarire se per “console” s’intende 10 accessi simultanei ad una vista condivisa, eventualmente personalizzata, ovvero 10 postazioni “virtualizzate” dedicate al controllo da parte di CONSOB.

Risposta

Si chiarisce che per “console” s’intendono almeno 10 postazioni “virtualizzate” dedicate al controllo da parte dell’Istituto.

19) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.3 ASSET E CONFIGURATION MANAGEMENT.

Pagina 69 riporta quanto segue:

- La soluzione deve gestire i seguenti asset:
 - o hardware [...]
 - o software [...]
 - o contratti.

Si chiede di confermare che le informazioni e le funzionalità di gestione del contratto siano relative all’erogazione delle attività di manutenzione / supporto tecnico dei prodotti HW/SW.

Risposta

Si conferma.

20) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.9 RELEASE E DEPLOY MANAGEMENT.

Pagina 72 riporta quanto segue:

- “ove possibile l’Istituto predilige una soluzione che integri il sistema GIT di Configuration Management del software dell’Istituto.”

Si chiede di fornire una descrizione delle caratteristiche tecniche funzionali della piattaforma GIT attualmente in uso presso l’Istituto e dei meccanismi di integrazione disponibili.



Risposta

Si chiarisce che le informazioni e le caratteristiche tecniche relative alla piattaforma GIT sono disponibili sul sito <https://git-scm.com>. Eventuali meccanismi di integrazione che riguardano i processi di Release e Deploy Management saranno proposti dal fornitore e approvati dall'Istituto in sede di avvio della fornitura.

21) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – pag. 73 §5.9 RELEASE E DEPLOY MANAGEMENT.

Pagina 73 riporta quanto segue:

- “la disponibilità dell’indirizzario delle caselle di posta e dei nominativi delle risorse del Fornitore e delle figure/ruoli previste/i nella erogazione dei servizi. “

Si chiede di confermare che l’indirizzario sia relativo alle sole risorse che erogano servizi on-site e alle figure apicali di riferimento previste nella organizzazione proposta dal Fornitore.

Risposta

Non si conferma.

L’indirizzario è quello relativo alle risorse/ruoli che erogano i servizi oggetto della fornitura, ai Referenti della fornitura (Responsabile della fornitura e Responsabili dei servizi erogati on-site e da remoto) e alle figure apicali di riferimento previste nella organizzazione proposta dal Fornitore.

22) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.9 RELEASE E DEPLOY MANAGEMENT.

Pagina 73 riporta quanto segue:

- “Si sottolinea la necessità di una gestione flessibile degli accessi al Portale, per garantire gli opportuni livelli di profilazione (Istituto, Referenti, ecc.) mediante login e password assegnate.”

Si chiede di indicare il numero orientativo delle utenze richieste.

Risposta

Si precisa che, in relazione a quanto riportato a pag. 73 del par. 5.10, il numero orientativo delle utenze che dovranno accedere al “Portale di governo e gestione della fornitura” è stimato in circa 50 per ciascun lotto. Eventuali ulteriori dettagli sulla numerosità verranno definiti nel periodo di avvio della fornitura.

23) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §7.3 ORARIO DI SERVIZIO.

Pagina 81 riporta quanto segue:

“3. per interventi “Fuori Orario” si intendono interventi effettuati in fasce orarie riportate nella precedente tabella n. 25. Tali interventi potranno essere effettuati per:

- sporadiche estensioni dell’orario base, di cui al precedente punto 1, che potranno essere richieste dall’Istituto nelle normali giornate lavorative;
- attivazione dei servizi in giorni festivi non inclusi nel calendario della Borsa e domenica, dove la durata dell’intervento presso l’Istituto non potrà essere inferiore a 4 ore.”

Si chiede di confermare che tali interventi fuori orario siano nel limite delle 600 ore annue indicate a pagina 50 del Capitolato Tecnico (§ 4.6.5 Dimensionamento del servizio di Conduzione Sistemi).

Risposta

Si conferma.

24) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione “Lotto 2 – Servizio CS” della “Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)” di pagina 82, fermo restando che il numero complessivo minimo previsto per il servizio CS è di 13 FTE come si evince anche dalla “Tabella 14 – Gruppo di lavoro servizio CS” riportata a pagina 50 dello stesso documento, si chiede di confermare che il numero di FTE (12 Roma e 1 Milano) indicati nella “tabella 27” rappresenti il valore di



picco all'interno della fascia oraria 09:00-18:00 da raggiungere in funzione dei criteri di turnazione adottati dal fornitore per l'erogazione del servizio CS.

Risposta

Non si conferma.

La quantità di FTE minimi distribuita nelle diverse fasce orarie e per sede, come indicato in tabella 27, dovrà essere garantita dal Fornitore nel corso della erogazione del servizio. In particolare per il servizio CS, con riferimento alla specifica domanda, il numero di FTE (12 Roma e 1 Milano) indicati nella "tabella 27" rappresenta il valore di FTE minimo da garantire giornalmente all'interno della fascia oraria 09:00-18:00, salvo dimensionamento migliorativo proposto dal fornitore. Resta ferma la pausa pranzo.

25) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione "Lotto 2 – Servizio PDL" della "Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)" di pagina 82, fermo restando che il numero complessivo minimo previsto per il servizio PDL è di 11 FTE, come si evince anche dalla "Tabella 17 – Gruppo di lavoro servizio PDL" riportata a pagina 58 dello stesso documento, si chiede di confermare che il numero di FTE (8+3) indicati nella "tabella 27" rappresenti il valore di picco all'interno della fascia oraria 09:00-18:00 da raggiungere in funzione dei criteri di turnazione adottati dal fornitore per l'erogazione del servizio PDL.

Risposta

Non si conferma.

La quantità di FTE minimi distribuita nelle diverse fasce orarie e per sede, come indicato in tabella 27, dovrà essere sempre garantita dal Fornitore nel corso della erogazione del servizio. In particolare per il servizio PDL, il numero di FTE (8+3) indicati nella "tabella 27" rappresenta il valore di FTE minimo da garantire giornalmente all'interno della fascia oraria 09:00-18:00, salvo dimensionamento migliorativo proposto dal fornitore. Resta ferma la pausa pranzo.

26) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione "Lotto 2 – Servizio GA" della "Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)" di pagina 82, fermo restando che il numero complessivo minimo previsto per il servizio GA è di 18 FTE, come si evince anche dalla "Tabella 8 – Distribuzione FTE tra le attività di GA" riportata a pagina 25 e 26 dello stesso documento, si chiede di confermare che il numero di 18 FTE indicati nella "tabella 27" rappresenti il valore di picco all'interno della fascia oraria 09:00-18:00 da raggiungere in funzione dei criteri di turnazione adottati dal fornitore per l'erogazione del servizio GA.

Risposta

Non si conferma.

La quantità di FTE minimi distribuita nelle diverse fasce orarie, come indicato in tabella 27, dovrà essere sempre garantita dal Fornitore nel corso della erogazione del servizio. In particolare per il servizio GA, il numero di 18 FTE indicati nella "tabella 27" rappresenta il valore di FTE minimo da garantire giornalmente all'interno della fascia oraria 09:00-18:00, salvo dimensionamento migliorativo proposto dal fornitore. Resta ferma la pausa pranzo.

27) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf –§7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione "Lotto 2 – Servizio CS" della "Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)" di pagina 82, si chiede di confermare che la fascia oraria 9:00 - 18:00 di servizio includa la pausa pranzo.

Risposta

Sì conferma.

Si chiarisce altresì che il concorrente dovrà organizzare una turnazione degli FTE durante la pausa pranzo in modo da garantire il servizio previsto e il rispetto degli indicatori di qualità. Il Fornitore ne potrà, altresì, dare opportuna evidenza in sede di eventuale proposta migliorativa.



28) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione “Lotto 2 – Servizio PDL” della “Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)” di pagina 82, si chiede di confermare la fascia oraria 9:00 - 18:00 di servizio includa la pausa pranzo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 27.

29) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO

Con riferimento alla sezione “Lotto 2 – Servizio GA” della “Tabella 27 - Distribuzione FTE per i servizi a presidio (lotto 1 e lotto 2)” di pagina 82, si chiede di confermare la fascia oraria 9:00 - 18:00 di servizio includa la pausa pranzo.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 27.

30) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.7.1 Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete.

Pagina 52 riporta quanto segue:

- “il servizio comprende la movimentazione di PC per un massimo annuale, distribuito temporalmente di 100 (cento) PDLI. Per ulteriori spostamenti eccedenti i 100 PDLI e/o per spostamenti massivi ad hoc superiori a 20 (venti) PDLI, verrà attivato il servizio di Supporto Specialistico SSCS, dove si conteggerà un 1 (uno) GG/P a consumo della figura di sistemista junior per lo spostamento di 5 (cinque) PDLI.”

Si chiede di specificare se la movimentazione delle 100 PDL è prevista nella stessa sede o tra sedi diverse.

Risposta

Si specifica che la movimentazione può riguardare la stessa sede o tra sedi diverse nell’ambito della stessa città.

31) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.6.3 Conduzione e manutenzione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, del Disaster Recovery e della telefonia.

Il capoverso “Gestione degli interventi” pag. 39 riporta:

- “Rientrano in tale ambito anche gli interventi di durata inferiore o uguale a 10 gg/p per l’aggiornamento a successive major release di sistemi software di base e di prodotti software. Interventi di tale tipo superiori a 10 gg/p saranno remunerati sulla base di una stima e la successiva attivazione di un progetto dedicato del servizio SSCS”

Si chiede di confermare che l’impegno delle risorse per interventi inferiori o uguali a 10 gg/p siano stati inclusi nel conteggio delle FTE minime richieste.

Risposta

Si conferma.

32) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - allegato 10 modello di offerta tecnica lotto 2.pdf

Si evidenzia che a pagina 4 la numerazione dei paragrafi della Relazione Tecnica risulta errata a partire dal

- § 13 SOLUZIONI A SUPPORTO DELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI

Si chiede di indicare la corretta numerazione dei paragrafi dello schema della Relazione Tecnica del Lotto 2.

Risposta

Si conferma che la numerazione a partire dal punto 13 - SOLUZIONI A SUPPORTO DELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI dei capitoli è erranea e trattasi di refuso. La numerazione corretta, a partire da tale punto , pertanto è la seguente:

15. SOLUZIONI A SUPPORTO DELL’EROGAZIONE DEI SERVIZI



- 16. MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE E DELLE ATTIVITÀ SVOLTE
- 17. DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI CS E PDL
- 18. POSSESSO DI CERTIFICAZIONI E/O CREDENZIALI
- 19. MIGLIORAMENTO INDICATORI DI QUALITÀ
- 20. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

33) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §7.14 FINE DELLA FORNITURA (PHASE-OUT E TRANSIZIONE OPERATIVA).

Pagina 100 riporta quanto segue:

- “Per le attività di Phase-out e di Transizione operativa al Fornitore non è riconosciuto alcun corrispettivo.”

Si chiede di confermare che la fase di Phase-out, corrispondente al mese 57-58-59-60 di erogazione dei servizi, quale parte della durata contrattuale di 60 mesi, sia remunerata a canone.

Risposta

Si conferma che per i mesi 57-58-59-60, quale parte della durata contrattuale di 60 mesi, il fornitore verrà remunerato dei corrispettivi spettanti per i servizi di fornitura erogati. Si specifica altresì che per le attività di Phase-out e di Transizione operativa, che ricadono rispettivamente nei mesi 57-58-59-60 e 61, non è riconosciuto alcun corrispettivo aggiuntivo.

34) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Disciplinare.pdf – §17.1 Criteri di valutazione dell’offerta tecnica.

La “Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica – Lotto 1” a pagina 38 per il criterio n. 35 riporta quanto segue:

- Per le figure professionali di “Responsabile di progetto” e “Consulente senior” possesso di certificazioni rilasciate da Organismi riconosciuti da ACCREDIA per la qualifica di Project Manager Professionista secondo Legge 4/2013 di:
 - almeno una risorsa certificata Project Manager Professionista: coefficiente = 0,5
 - almeno una risorsa “Responsabile di progetto” e almeno una risorsa “Consulente senior” certificati Project Manager Professionista: coefficiente = 1

Si chiede di confermare che ai fini dell’attribuzione del punteggio tabellare per le figure professionali “Responsabile di progetto” e “Consulente senior” siano valide entrambe le certificazioni a norma UNI:

- 11648 – per la figura di Project Manager
- 11506 – per la figura di ICT Project Manager.

Risposta

Si conferma.

35) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Disciplinare.pdf – §17.1 Criteri di valutazione dell’offerta tecnica.

La “Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica – Lotto 2” a pagina 43 per il criterio n. 40 riporta quanto segue:

- Per la figura professionale di “Consulente senior” possesso di certificazione rilasciata da Organismi riconosciuti da ACCREDIA per la qualifica di Project Manager Professionista secondo Legge 4/2013 di:
 - almeno una risorsa certificata Project Manager Professionista: coefficiente = 1

Si chiede di confermare che ai fini dell’attribuzione del punteggio tabellare per la figura professionale “Consulente senior” siano valide entrambe le certificazioni a norma UNI:

- 11648 – per la figura di Project Manager
- 11506 – per la figura di ICT Project Manager.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.34.



36) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Disciplinare.pdf – §9 SUBAPPALTO pag. 18

In caso di ricorso al subappalto si chiede di confermare che:

- a) in caso di partecipazione in costituendo RTI, ciascuna impresa raggruppanda possa indicare la propria terna di subappaltatori;
- b) nel caso di cui sopra, se i subappaltatori possano coincidere parzialmente o totalmente per ciascun membro di RTI (es. terna della società mandante: soc A-soc B-soc C/terna della società mandataria: soc D-soc E-soc A);
- c) essendo comprese nell'oggetto dell'appalto più tipologie di prestazioni, la terna di subappaltatori debba essere riferita a ciascuna tipologia di prestazione omogenea identificata dai CPV principali indicati nel bando.
- d) la terna sia un numero minimo di subappaltatori da indicare, fermi i limiti alla subappaltabilità previsti dalla legge.

Risposta

Con riferimento al quesito sub a), si precisa che in caso di partecipazione in qualità di RTI, la terna di subappaltatori va riferita al RTI nel suo complesso.

Con riferimento al quesito sub b), si veda la risposta fornita al quesito sub a)

Con riferimento al quesito sub c) il concorrente per ogni CPV descritto nel Bando di gara, laddove intenda ricorrere al subappalto per le attività riconducibili al detto CPV, dovrà indicare una "terna" di subappaltatori per ciascuno dei CPV oggetto dell'appalto.

Con riferimento al quesito sub d) si precisa che in caso di ricorso al subappalto, sussiste l'obbligo per il concorrente di indicare – per ciascuno dei lotti - una "terna" di subappaltatori da riferire, alternativamente, per il complesso delle attività oggetto dell'appalto, oppure, per ciascuno dei CPV indicati nel Bando di gara.

37) Domanda

Allegato 10 Modello di offerta tecnica Lotto 2 (pag 4)

Si chiede di confermare che l'ordine esatto dei capitoli del documento di Relazione Tecnica è:

- 14. Phase-out della fornitura e transizione operativa;
- 15. Soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi;
- 16. Modalità di rendicontazione delle risorse e delle attività svolte
- 17. Dimensionamento dei servizi CS e PDL
- 18. Possesso di certificazioni e/o credenziali
- 19. Miglioramento Indicatori di Qualità
- 20. Documentazione coperta da riservatezza

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 32.

38) Domanda

Appendice 2 al Capitolato Tecnico - Descrizione dei Profili Professionali

Si chiede di precisare la differenza tra i termini "certificazione" e "credenziale", in riferimento alle caratteristiche delle figure professionali, in particolare con riferimento alle caratteristiche della figura di Consulente Senior

Risposta

Nell'ambito dei profili professionali riportati in Appendice 2, i requisiti minimi del profilo "Consulente Senior" sono richiamati nella sezione "Certificazioni e/o credenziali". In generale per le certificazioni si fa riferimento alla Legge 4/2013.

39) Domanda

Con riferimento al criterio 40 di valutazione per il Lotto 2 si chiede di confermare che l'attestazione "DI QUALITA' E DI QUALIFICAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI DI PROJECT MANAGEMENT", rilasciata da Assirep (Associazione italiana Ruoli e Professioni di Project Management) soddisfi completamente i requisiti indicati nel criterio 40 per la figura di "Consulente Senior".

Risposta

Non si conferma.



L'attestazione è ammessa unitamente al possesso di certificazione rilasciata da organismo accreditato.

40) Domanda

Disciplinare di gara (cfr. 17.1 Criteri di valutazione dell'offerta tecnica)

Con riferimento ai criteri 37 e 39, si chiede di confermare che il termine "giornate festive", in cui erogare i servizi CS e PDL presso le sedi CONSOB, comprende esclusivamente le giornate festive del calendario italiano, considerate lavorative dal calendario CONSOB (ad esempio 25 aprile, 2 giugno, 1 novembre e 8 dicembre).

Risposta

Non si conferma.

Le giornate festive in cui devono essere erogati comunque i servizi sono quelle stabilite annualmente dal calendario della Borsa Italiana, disponibile sul sito <https://www.borsaitaliana.it>.

41) Domanda

Disciplinare di gara capitolo 3 pagina 11 ultimo capoverso

Si chiede di confermare che l'importo indicato per attività saltuarie di carattere non intellettuale, pari a € 17.040,00 è da considerarsi inglobato nella totalità della base d'asta ed in particolare nei canoni dei servizi Conduzione sistemi (CS) e Gestione e certificazione PDL (PDL). Qualora tale importo debba essere evidenziato si richiede di fornire indicazioni sul campo in cui va inserito e di avere eventualmente a disposizione il foglio di ausilio.

Risposta

Si precisa che il computo delle giornate stimate per la determinazione del costo della manodopera per le attività di carattere non intellettuale è inglobato nel dimensionamento dei servizi CS e PDL. Per l'inserimento del costo della manodopera stimato dal concorrente è previsto un apposito campo sul sistema nella sezione relativa alla compilazione della offerta economica.

42) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Si chiede di conoscere, per un dimensionamento puntuale anche di tipo infrastrutturale, la suddivisione per canale delle richieste utenti provenienti via web ticketing, telefono e mail.

Risposta

Allo stato attuale, si riporta la stima della suddivisione percentuale delle chiamate distinte per tipologia di canale in uso:

- Telefono: 66%;
- Webticketing: 34%.

Eventuali ulteriori dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

43) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Si chiede di conoscere il tempo medio di durata delle chiamate provenienti dal canale telefonico e gestite dal call center e la percentuale di risoluzione al livello di Help Desk.

Risposta

Allo stato attuale, si riporta il tempo medio di durata delle chiamate telefoniche del Call Center che è stimato pari a circa 1 minuto con una risoluzione delle chiamate risolte dal Call Center che è stimata pari al 3%.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

44) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Si chiede di conoscere la suddivisione delle chiamate per i diversi argomenti trattati (ad esempio: PDL, malfunzioni applicative, utilizzo di strumenti, ecc.)

Risposta

Allo stato attuale, in riferimento ai volumi gestiti, si riporta la stima della suddivisione percentuale delle chiamate



distinte per ambiti, indipendentemente dalla tipologia di intervento:

1. Gestione Sistemi: 15%;
2. Gestione Applicativa: 26%;
3. Gestione PDL: 56%;
4. Help Desk: 3%

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

45) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Per minimizzare possibili disfunzioni, si chiede se il numero verde in essere sia nella disponibilità dell'amministrazione; in caso contrario, si richiede la possibilità di subentro nel contratto in essere.

Risposta

Si chiarisce che non è nella disponibilità dell'Istituto un numero verde.

46) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Per quanto concerne l'accessibilità dall'estero del numero verde, si chiede di confermare che la fornitura di un numero urbano di rete fissa, attestato sull'infrastruttura telefonica del Call Center, sia corretta per la gestione dei contatti provenienti dall'estero.

Risposta

Non si conferma.

47) Domanda

Allegato 5 Capitolato tecnico (cfr 4.8 Lotto 2 – servizio di Call Center (CC))

Per quanto concerne il numero verde si chiede se, tale numerazione, deve ricevere telefonate sia da numerazioni di rete fissa che da numerazioni mobili. Nel caso affermativo si chiede di stimare, delle chiamate previste, quante sono provenienti da rete fissa e quante da rete mobile.

Risposta

Si conferma che il numero verde dovrà ricevere chiamate anche da numerazione mobile.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

48) Domanda

Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Contesto Tecnologico e Applicativo" (§2.1.10 pag. 12)

Con riferimento alla volontà dell'Istituto più volte ribadita di approntare una soluzione di Disaster Recovery, nel periodo di cui saranno erogati i servizi della fornitura, si chiede di precisare se la conduzione di tale sito rientra nei servizi di Conduzione Sistemistica. In caso affermativo, si chiede altresì di fornire indicazioni più dettagliate sulla soluzione in essere (policy, applicazioni e dati coinvolti, soluzioni tecnologiche, ecc.) allo scopo di consentire agli offerenti una valutazione dell'effort necessario per la gestione del sito di DR.

Risposta

Come indicato nel Capitolato tecnico al paragrafo 4.6.3 la conduzione del sito di Disaster Recovery rientra nell'ambito delle attività del servizio di CS. Eventuali ulteriori dettagli verranno forniti nel periodo di avvio della fornitura.

49) Domanda

Capitolato Tecnico (§4.2 pag. 13)

Con riferimento analisi delle prestazioni interne, nell'ambito della Verifica Prestazionale, si chiede di confermare che la fornitura di un prodotto di APM (Application Performance Management) rientra nelle responsabilità del fornitore dei servizi del lotto 1. Si chiede altresì di confermare che è responsabilità del fornire dei servizi del lotto 2, predisporre una soluzione di Performance Management in grado di eseguire analisi di performance sui principali dispositivi dell'infrastruttura IT dell'Istituto (server, storage, apparati di rete, ecc.).

Risposta



Non si conferma. Si precisa che è responsabilità del Fornitore del Lotto 1 rendere disponibili soluzioni idonee a garantire il rispetto dei requisiti previsti dal Capitolato tecnico.

Si conferma altresì che è responsabilità del fornitore dei servizi del lotto 1, rendere disponibile una soluzione di Performance Management coerente con i requisiti indicati nel Capitolato tecnico.

50) Domanda

Appendice 1 al Capitolato Tecnico "Contesto Tecnologico e Applicativo" (§2.1.10 pag. 12)

Allo scopo di consentire agli offerenti un miglior dimensionamento dei servizi di Conduzione Sistemistica, si chiede la possibilità di effettuare sopralluoghi opzionali sul sito primario di Roma e sul sito secondario di Milano.

Risposta

Nel disciplinare di gara non è prevista la gestione del sopralluogo presso le sedi dell'Istituto.

51) Domanda

In riferimento alla Gestione della schedulazione descritta a pag. 37 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), poiché il "Fornitore ha la responsabilità del buon esito delle procedure schedulate", si richiede di specificare se e quali sistemi o prodotti di workflow siano presenti nell'Istituto e quali di essi vengono utilizzati.

Risposta

Si precisa che l'Istituto utilizza gli strumenti di schedulazione interni ai sistemi operativi utilizzati e indicati nell'appendice 1 al Capitolato tecnico.

52) Domanda

In riferimento alla Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB) descritta a pag. 37 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), poiché "il CMDB dovrà essere popolato automaticamente da tool automatici di monitoraggio dell'infrastruttura (Automated discovery tools)", si richiede di specificare se e quali sistemi o prodotti di discovery e inventario siano presenti nell'Istituto e quali di essi vengono utilizzati.

Risposta

Sarà compito dell'aggiudicatario organizzare nel rispetto dei processi stabiliti, gli strumenti più idonei e con l'opportuno livello di integrazione al fine di automatizzare le fasi di alimentazione e aggiornamento del CMDB.

53) Domanda

In riferimento alla Gestione degli interventi descritta a pag. 39 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), In relazione alla richiesta per cui "il Fornitore saltuariamente potrà essere chiamato ad eseguire movimentazione di apparecchiature tramite opportuni ausili messi a disposizione dell'Istituto (es. carrelli)", si chiede di confermare che gli spostamenti siano da effettuare all'interno dello stesso stabile e non sia necessario prevedere l'utilizzo di autoveicoli per il trasporto merci.

Risposta

Si conferma.

54) Domanda

In riferimento alla Gestione delle infrastrutture di sicurezza descritta a pag. 43 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), si chiede di indicare di quale sistema SIEM (Security Information and Event Management) sia dotato l'Istituto.

Risposta

L'attuale SIEM è in fase di sostituzione e pertanto l'informazione sullo strumento che sarà disponibile in futuro verrà condivisa con l'aggiudicatario in fase di avvio.

55) Domanda

In riferimento alla Gestione delle infrastrutture di sicurezza descritta a pag. 43 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), si chiede di specificare se il sistema SIEM (Security Information and Event Management) sia personalizzabile in funzione delle esigenze di integrazione con gli strumenti a supporto realizzati dal Fornitore.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 54.

**56) Domanda**

In riferimento al Monitoraggio tecnico/applicativo H24 descritto a pag. 48 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), si chiede la policy di Retention dei log, espressa in mesi, da adottare in fase di esecuzione del servizio.

Risposta

Sono richiesti 12 mesi di Retention dei log, fatte salve le eventuali specifiche prescrizioni di legge.

57) Domanda

In riferimento al Monitoraggio tecnico/applicativo H24 descritto a pag. 48 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), poiché "Per il monitoraggio tecnico/applicativo svolto durante in orario di servizio base presso la sede dell'Istituto, il Fornitore dovrà predisporre, installare a mantenere apposite console ad uso del servizio di CS e di personale dell'Istituto, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto", si chiede di specificare di quante console abbia bisogno l'Istituto per uso esclusivo del proprio personale in aggiunta a quelle in dotazione del personale del Fornitore addetto a monitoraggio.

Risposta

Si chiarisce che l'indicazione delle console da rendere disponibile all'Istituto è esplicitata al paragrafo 5.1 del Capitolato tecnico. Si veda anche la risposta alla domanda n. 18.

58) Domanda

In riferimento al Monitoraggio tecnico/applicativo H24 descritto a pag. 49 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), a fronte della richiesta in cui si richiede che "Per l'erogazione del monitoraggio tecnico/applicativo, il Fornitore dovrà dotarsi di una soluzione di Monitoraggio, senza onere aggiuntivo per l'Istituto", si richiede di specificare se l'hardware potrà essere installato presso i CED ed integrato nella rete dell'Istituto.

Risposta

L'Istituto permette l'installazione presso i propri CED di hardware di proprietà dell'aggiudicatario. La soluzione architetture del prodotto proposto permetterà di definire l'ubicazione delle componenti necessarie per l'erogazione del servizio di monitoraggio tecnico/applicativo. In ogni caso il Centro Servizi dovrà essere interconnesso alla rete dell'Istituto tramite connessione telematica come indicato al paragrafo 4.5 del Capitolato tecnico.

59) Domanda

In riferimento alla Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete descritta a pag. 52 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), relativamente alla richiesta di "movimentazione degli apparati da e verso il magazzino ovvero fra scrivanie degli utenti" si chiede di specificare se il magazzino sia interno alle sedi o è richiesto il trasporto su autoveicoli tra il magazzino e le postazioni di lavoro.

Risposta

Si precisa che il magazzino è ubicato presso le sedi dell'Istituto.

60) Domanda

In riferimento al SERVIZIO DI CALL CENTER (CC) descritto a pag. 59 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), relativamente al numero di volumi gestiti di Telefonate e/o mail su base trimestrale, si chiede la possibilità di avere un dettaglio maggiore su base giornaliera.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Per eventuali ulteriori dettagli si vedano le risposte alle domande n. 42, 43 e 44.

61) Domanda

In riferimento alla Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete descritta a pag. 65 dell'Allegato 5 (Capitolato Tecnico), poiché relativamente alle soluzioni a supporto delle forniture, il fornitore è tenuto a realizzare le soluzioni necessarie ed a fornire il HW e SW richiesto, e poiché potrebbe essere vantaggioso al fine di ridurre i tempi di transizione riutilizzare le soluzioni attualmente in essere, almeno per quelle ubicate presso la Consob; si richiede di specificare quali prodotti /soluzioni sono attualmente utilizzati per: Asset e Configuration Management, Change Management, Verifica da remoto dei PC, Performance Management e Capacity, Planning, Release e Deploy Management.



Risposta

Si specifica che i prodotti attualmente in uso presso l'Istituto non sono di proprietà dello stesso. Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

62) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico

DOCUMENTAZIONE 5. SOLUZIONI A SUPPORTO DELLA EROGAZIONE DEI SERVIZI

Domanda: In riferimento a quanto riportato nel Capitolato tecnico. Par. 5 , pag. 65, in cui si legge " "Nella tabella seguente sono riportate le soluzioni che il Lotto di competenza dovrà rendere disponibili a supporto della fornitura e la loro ubicazione" l'ubicazione è da intendere come l'unico luogo da cui si dovrà erogare il servizio o il luogo da cui poter accedere ai sistemi ?

Alcuni esempi ...

a) nel caso di "Portale di governo e gestione della fornitura" si intende il solo accesso dalle sedi Consob o l'installazione del Portale presso i CED di Consob?

b) Software Distribution così come la verifica da remoto dei PC potrà essere fatta anche dal Centro Servizi o solo ed esclusivamente dalle sedi CONSOB?

Risposta

Si chiarisce che per ubicazione si intende il luogo unico da cui verrà erogato il servizio. L'ubicazione per ciascuna soluzione è indicata nella tabella al capitolo 5 del Capitolato tecnico. Nello specifico dei due esempi, si chiarisce che la sede da cui erogare il servizio è la sede principale dell'Istituto.

63) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico

DOCUMENTAZIONE 4.7.1. Gestione IMAC delle Postazioni di Lavoro, dei dispositivi e dei punti rete

Domanda: In riferimento a quanto riportato nel Capitolato tecnico . Par. 4.7.1 , pag. 52, in cui si legge " "installazione/sostituzione sui PC, sulle stampanti e sugli scanner, di componenti hardware" si richiede di specificare l'owner della garanzia HW, relativamente alle pdl di cui sopra, nonché dell'approvvigionamento delle componenti da sostituire, in caso di malfunzionamenti bloccanti.

Risposta

È responsabilità del Fornitore la gestione degli interventi di manutenzione, anche in garanzia HW, quali a mero titolo di esempio analisi e diagnosi del malfunzionamento, attivazione della chiamata, gestione dell'intervento di fornitori terzi, controllo degli interventi, eventuale installazione di componenti hardware, etc.

Si chiarisce che la garanzia HW delle postazioni di lavoro è a carico del fornitore terzo mentre l'Istituto provvede all'eventuale approvvigionamento di componenti.

64) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf

DOCUMENTAZIONE 2.1.8 Infrastrutture di sicurezza pag., pag.10,11

Domanda: In riferimento a quanto riportato nel Disciplinare di Gara, al par. 2.1.8 , pag.10, 11, in cui si legge " "A titolo indicativo ma non limitativo si riporta di seguito un elenco di infrastrutture di Sicurezza di cui, nell'ambito della presente fornitura, si richiede la gestione così come descritto nel Capitolato Tecnico:

..Omissis..

Infrastruttura Firewall

..Omissis..

Infrastruttura Virtual Private Network

..Omissis..

Antispam

..Omissis..

SIEM

..Omissis..

Antivirus endpoint

..Omissis..



Si chiede cortesemente di conoscere al fine di stimare correttamente gli effort:

- La tecnologia, la numerosità, il modello e le release installate dei sistemi Firewall attualmente in produzione
- La tecnologia, la numerosità, il modello e le release installate dei sistemi Firewall fortigate previsti per la evoluzione della tecnologia Firewall (se nota)
- La presenza di piattaforme di management e di gestione log e loro dimensionamento
- La numerosità, il modello e le release dei sistemi Microsoft RRAS,
 - o il numero delle vpn configurate
- La numerosità, il modello e le release installate dei sistemi Antispam attualmente in produzione dei sistemi Symantec Messaging Gateway.
- La numerosità, il modello e le release installate della piattaforma SIEM attualmente in produzione
- La numerosità, il modello e le release installate della piattaforma Antivirus Endpoint attualmente in produzione nelle due componenti principali:
 - o Componenti di gestione
 - o Endpoint

Risposta

Le informazioni relative agli apparati nonché ai software dedicati al presidio nonché alla gestione dei processi afferenti la sicurezza ICT dell'Istituto saranno comunicati all'aggiudicatario esclusivamente durante la fase di presa in carico dei servizi.

65) Domanda

In riferimento al Documento di gara unico europeo si chiede di confermare che al punto "B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DELL'OPERATORE ECONOMICO" Parte II: Informazioni sull'operatore economico debba essere inserito solo il soggetto firmatario dell'offerta.

Risposta

Si conferma e si precisa che nella sezione 2.2 Rif. parte II "Informazioni operatore economico" sub sezione B "Informazioni sui rappresentanti dell'Operatore Economico" vanno indicati solo i dati del/dei legale/i rappresentante/i dell'operatore economico che rappresenterà/anno lo stesso nell'ambito della presente procedura di gara e che sottoscriverà/anno atti di gara (DGUE e altri documenti).

66) Domanda

Con riferimento al Paragrafo 10 'Garanzia Provvisoria' Pag.18, si chiede di confermare che la dichiarazione d'impegno possa essere inserita all'interno della cauzione stessa prodotta, e non sia pertanto necessario produrre un ulteriore documento a se stante.

Risposta

Si conferma.

67) Domanda

Si chiede se sia necessario in questa fase produrre il PASSOE. Se sì, si chiede di indicare in quale sezione del portale debba essere caricato.

Risposta

Non è richiesta la presentazione del PASSOE per le ragioni esplicitate nella lex specialis di gara.

68) Domanda

Appendice 2 al CT Descrizione dei Profili professionali (Capitolo 1 "Descrizione dei profili professionali") -

Nel documento si precisa che per ciascun profilo professionale sono richieste conoscenze su diversi ambienti applicativi e tecnologici e che tali conoscenze devono essere presenti nel complesso delle risorse professionali, riconducibili allo specifico profilo, che operano sulle diverse attività e/o servizi e non devono necessariamente essere presenti in un'unica persona. Si chiede di confermare che tale precisazione vale anche per le certificazioni e che le certificazioni e/o credenziali riportate per i singoli profili professionali devono essere possedute nel complesso delle risorse professionali riconducibili allo stesso profilo e non per ogni singola risorsa proposta nel ruolo.

Risposta

Non si conferma.

Le certificazioni e/o credenziali riportate per i singoli profili professionali devono essere possedute per ogni singola



risorsa proposta nel ruolo.

69) Domanda

Appendice 2 al CT Descrizione dei Profili professionali (Capitolo 1 "Descrizione dei profili professionali") – Per alcuni profili professionali “non dedicati allo sviluppo” (“Analista Funzionale”, Specialista di prodotto/tematica) sono richieste le certificazioni in ambito Java 2 Enterprise come riportato nei paragrafi 1.4 e 1.6 – sezione “Certificazioni e/o credenziali”. Si chiede conferma che si tratta di un refuso, non essendo generalmente necessarie per i profili in oggetto specifiche conoscenze tecniche riferite al linguaggio Java.

Risposta

Non si conferma.

70) Domanda

Allegato 5 – Capitolato tecnico – (paragrafo 8.1.5 – Risorse impegnate nell'erogazione dei servizi) - Si chiede di confermare che in fase di offerta non bisogna allegare i curricula dei profili professionali richiesti e che quest'ultimi saranno presentati solo dopo la fase di aggiudicazione.

Risposta

Si conferma.

71) Domanda

Allegato 10 – Offerta tecnica Lotto 1 - Con riferimento alla dimensione del carattere utilizzato per la redazione della Relazione Tecnica, si chiede di confermare che per quanto riguarda i testi inseriti in tabelle è possibile utilizzare un carattere con font di dimensioni inferiori al carattere Calibri 10 salvaguardando la leggibilità del testo.

Risposta

Si conferma, purché sia preservata la chiarezza del documento e il *font* utilizzato nelle tabelle non sia inferiore al carattere Calibri 9.

72) Domanda

Allegato 5 – Capitolato tecnico – (paragrafo 7.13 Gestione della fornitura - pagina 94) – Si chiede di confermare che nella prima frase del paragrafo “*Particolarmente importante nell'esecuzione della fornitura risulterà essere la cura con cui il Fornitore, soprattutto il Responsabile del Contratto, eseguirà la gestione del contratto*”, il riferimento al “Responsabile del Contratto” sia un refuso e che sia da sostituire con la dicitura “Responsabile della Fornitura”.

Risposta

Si conferma.

73) Domanda

Allegato 5 – Capitolato tecnico – (paragrafo 7.2, pagina 79) – Si chiede di confermare che il luogo di lavoro per tutti i servizi GA e SSA del Lotto 1 sarà la sede CONSOB di Roma e che il luogo di lavoro per il servizio SVI del Lotto 1 sarà presso la sede CONSOB di Roma o presso la sede del Fornitore, in base a quanto sarà stabilito dall'Istituto nel corso della fornitura.

Risposta

Si conferma.

74) Domanda

DISCIPLINARE – “17.1 – Criteri di valutazione dell'offerta tecnica” pag.41 di 57.

Criterio n.15 – Modalità di erogazione del Call Center - “Organizzazione del gruppo di lavoro proposta dal concorrente in termini di efficace allocazione delle risorse a copertura dell'orario di servizio base e di operatività nei giorni festivi.”
Quesito

Si chiede di confermare che il riferimento all'operatività nei giorni festivi per il servizio di Call Center sia un refuso in quanto dalla documentazione di gara (Capitolato tecnico par. 4.6.5 e par. 4.7.4) l'operatività nei giorni festivi, in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana, sembrerebbe esclusivamente richiesta per i servizi di “Gestione e Certificazione Postazioni di Lavoro (PDL)” ed il servizio di “Conduzione Sistemi”.

Risposta

Si conferma che si tratta di refuso. L'operatività nei giorni festivi, in cui è attiva l'operatività della Borsa Italiana,



come riportato nel Capitolato tecnico, nell'ambito del Lotto 2 è richiesta per i servizi di "Gestione e Certificazione Postazioni di lavoro (PDL)" e "Conduzione Sistemi".

Il Criterio n. 15 – Modalità di erogazione del Call Center (pag. 41 del Disciplinare, par. 17.1) diventa pertanto: "Organizzazione del gruppo di lavoro proposta dal concorrente in termini di efficace allocazione delle risorse a copertura dell'orario di servizio base".

75) Domanda

CAPITOLATO – "4.7.3 Certificazione delle PDLI" pag. 56 di 108

"Obiettivo della Certificazione è garantire, attraverso le attività di analisi, test e sperimentazione, la corretta funzionalità, affidabilità e stabilità delle Postazioni di Lavoro e del corredo software (prodotti e applicazioni)."

Quesito

Si chiede di chiarire se l'ambiente di lavoro (laboratorio), che deve essere utilizzato per la certificazione delle PDLI, possa essere collocato nella sede del Centro Servizi del Fornitore o debba invece essere attestato in una delle sedi Consob.

Risposta

Si chiarisce che gli ambienti di certificazione delle postazioni di lavoro sono ubicati presso l'Istituto.

76) Domanda

CAPITOLATO – "5 Soluzioni a supporto dell'erogazione dei servizi" pag. 67 di 108

"Il Fornitore dovrà realizzare una soluzione per il monitoraggio end-to-end dei servizi applicativi, in modo da poterne facilmente verificare lo stato operativo e prestazionale. Tale soluzione potrà essere realizzata, a scelta del Fornitore, mediante uno strumento ad hoc o mediante utilizzo della piattaforma di monitoraggio esistente."

Quesito

Si chiede di specificare nome del tool e la relativa versione del sistema di monitoraggio applicativo esistente ed eventualmente utilizzabile dal Fornitore. Si chiede inoltre di specificare se gli eventuali costi di manutenzione e upgrade delle licenze sw del tool in oggetto siano a carico di Consob o al Fornitore.

Risposta

Si chiarisce che l'indicazione "...mediante utilizzo della piattaforma di monitoraggio esistente" è un refuso; come indicato al paragrafo 5.1 il fornitore dovrà rendere disponibile una soluzione per il monitoraggio tecnico/applicativo.

77) Domanda

Per il Lotto 2, possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 nel settore IAF 33, idonea, pertinente e proporzionata al seguente oggetto "servizi di gestione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti informatiche e della sicurezza perimetrale".

I requisiti di cui ai punti 7.3 lett. c) e d) in caso di RTI o Consorzio ordinario di concorrenti sia costituiti che costituendi di cui all'art. 45, comma 2, lett. d), e), f) e g), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., sono posseduti da ogni impresa costituente il RTI o il Consorzio che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione/i.

Domanda

In caso di RTI il requisito deve essere posseduto da ogni impresa costituente il RTI che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione/i.

Essendo i servizi del Lotto 2 Conduzione Sistemi - CS, Gestione e Certificazione delle Postazioni di Lavoro - PDL, Call Center – CC e Supporto Specialistico conduzione sistemi SSCS, si chiede conferma che il possesso dell'ambito "sicurezza perimetrale" si intenda posseduto da chi erogherà i servizi di Call Center.

Risposta

Non si conferma.

Si ribadisce quanto previsto dalla lex specialis di gara secondo cui, in caso di RTI, il requisito deve essere posseduto da ogni impresa costituente il RTI che svolgerà/anno l'attività oggetto della certificazione/i.

78) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.5 Lotto 2 Centro Servizi.

Si chiede conferma che la connettività tra il centro servizi e la sede di Roma delle stazione appaltante consenta l'accesso alla rete del CED e delle sedi di Milano e Roma

Risposta



Non si conferma.

La connettività fra il centro servizi e la sede di Roma dell'Istituto deve permettere l'accesso alla rete interna dell'Istituto.

79) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §4.6.1 pag. 32

Con riferimento alla affermazione: "L'attività di realizzazione di nuove infrastrutture e architetture prevede le attività di progettazione e realizzazione, intese nella installazione, configurazione e interconnessione di rete dei sistemi, degli apparati e del relativo software di base e middleware. Nel caso in cui le attività vengano svolte da fornitori terzi dall'Istituto (ivi incluso anche il fornitore del Lotto 1), il Fornitore dovrà svolgere attività di supporto tramite affiancamento e cooperazione." Si chiede di confermare che questa attività rientri tra quelle erogate nell'ambito del servizio di supporto specialistico conduzione sistemi di natura progettuale previsto nel paragrafo 4.9

Risposta

Non si conferma.

L'attività di progettazione e realizzazione di nuove infrastrutture e architetture è un ambito di responsabilità del servizio CS incluso nel canone. L'Istituto, in alternativa e sulla base della pianificazione delle attività, si può riservare di utilizzare il servizio di supporto specialistico SCS per lo svolgimento di nuovi progetti di infrastrutture e architetture.

80) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.1 pag. 66

Con riferimento al monitoraggio tecnico applicativo è possibile avere il volume degli eventi trattati e l'attuale volume di script implementati nell'attuale piattaforma?

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

81) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.3 pag. 69

Con riferimento alla piattaforma di Asset & Configuration Management è possibile avere una indicazione del numero dei Configuration Item attualmente presenti nell'attuale piattaforma?

Si chiede conferma che ad inizio attività sarà effettuato un censimento elettronico degli asset.

Risposta

Il numero dei configuration item ad oggi disponibile è stimato in circa 700.

Eventuali ulteriori dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

82) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.4 pag. 70

Con riferimento alla piattaforma di Change Management è possibile avere una indicazione del numero dei livelli autorizzativi presenti nell'attuale piattaforma?

Risposta

Ad oggi il livello autorizzativo è uno solo. Si precisa che nell'ambito del processo sono anche previste le change preautorizzate.

83) Domanda

Documento: ID 2115 - GE Servizi IT Consob - Allegato 5 Capitolato tecnico.pdf – §5.7 pag. 71

Si chiede di confermare che l'attuale soluzione di SW distribution copra sia i pc che i server. Quale è il volume medio di patch rilasciate in un anno? Quanti package vengono rilasciati? Quante master Image vengono gestite? Quante pile software vengono gestite per profili utente? Sono disponibili strumenti di license management?

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.



Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

84) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.2.2

Quando si cita "...un "Indice di produttività" (espresso in punti funzione per giorno persona) fissato a 1,72. Sulla base di tale indice l'Istituto si riserva di utilizzare l'intero massimale complessivo del servizio utilizzando la metrica Giorni Persona oppure Punti Funzione per i progetti/obiettivi di sviluppo" si intende che ci possono essere ingaggi per SViluppi misurati esclusivamente in Giorni Persona o in alternativa esclusivamente in Punti Funzione? Oppure possono esserci dei progetti o ingaggi di SVI che sono misurati in maniera ibrida ovvero parte in Giorni Persona e parte in Punti Funzione?

Risposta

Si chiarisce che l'istituto si riserva di attivare progetti/obiettivi per Sviluppo misurati esclusivamente in Giorni Persona o in alternativa esclusivamente in Punti Funzione.

85) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.3.3

Relativamente allo storico dei Ticket gestiti per il servizio di GA, si chiede di specificare, sulla base dello storico degli ultimi 12 mesi, le statistiche dei ticket raggruppate per le seguenti caratteristiche:

- 1) Tipologia (MAC, MAD, Supporto Utente, ...altro)
- 2) Livello di severità
- 3) Tempo medio di presa in carico
- 4) Tempo medio di risoluzione
- 5) Applicazione impattata
- 6) percentuale di ticket risolti entro i livelli di Servizio Contrattuali

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

86) Domanda

Capitolato Tecnico; Appendice 1 al CT; §4.6.3 – pag. 37

Gestione del Configuration Management Database (CMDB)

Si chiede di indicare la tecnologia adottata e il livello di alimentazione delle informazioni dell'attuale CMDB, al fine di valutare i costi delle attività di phase in.

Risposta

La tecnologia adottata è HP Open View. Relativamente alla domanda sul livello di alimentazione si deve far riferimento a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

87) Domanda

Rif.: Foglio ausilio offerta economica

Nella documentazione di gara non è presente il foglio Excel di supporto alla compilazione dell'offerta economica, che usualmente Consip inserisce nella documentazione fornita ai concorrenti. Si chiede se sia possibile ricevere questo documento.

Risposta

Il foglio Excel di ausilio di compilazione dell'offerta economica non è disponibile anche tenuto conto della non particolare complessità richiesta nella compilazione della offerta economica.

88) Domanda

Capitolato tecnico ai paragrafi 1, 4.1 e 7.12.3 – Ambiente di Test Plan

Nel Capitolato tecnico:



- Nel capitolo 1 “Premessa” - tabella (pag.7) è fornita la definizione dell’ambiente di Test-Plant in cui è indicato che lo stesso è “... ambiente elaborativo (comprensivo di risorse hardware, software di base, middleware e software applicativo) speculare all’esercizio, utilizzato per le fasi di Collaudo e Verifica Prestazionale delle applicazioni ...”
- al par. 4.2 (pag. 14) si specifica che l’ambiente di Test-Plant è reso disponibile dall’Istituto e posto in gestione al fornitore del Lotto 1,
- al par. 7.12.3 Presa in carico ambienti di Test-Plant si indica che: “L’Istituto ha già disponibile l’infrastruttura hardware e software per la realizzazione degli ambienti di Test- Plant (Collaudo e Verifica Prestazionale) separati dall’ambiente di produzione”.

Si chiede di conoscere quali siano gli strumenti che oggi compongono l’ambiente di Test-Plant.

Risposta

Come indicato al capitolo 1 nella definizione del Test-Plant, si chiarisce che l’Istituto metterà a disposizione le risorse elaborative hardware e gli ambienti software atti ad ospitare le applicazioni dell’Istituto. Gli strumenti da impiegare per lo svolgimento delle attività sul Test-Plant saranno resi disponibili dal fornitore anche sulla base di quanto indicato dal Capitolato al capitolo 5.

89) Domanda

Disciplinare di gara – Lotto 1 – Modalità di erogazione del servizio di Sviluppo Software (SVI) Criterio 11 pag. 35

Il criterio in oggetto prevede la valutazione di: “Metodologie, processi e strumenti proposti dal concorrente per garantire l’automazione, l’efficacia e la completezza dei test da eseguire in ambiente di Test-Plant e la conseguente rispondenza del software sviluppato rispetto ai requisiti espressi dall’Istituto”.

Anche in rapporto alla domanda precedente, si chiede di confermare che gli strumenti necessari al funzionamento dell’ambiente di Test-Plant sono messi a disposizione dall’Istituto - come peraltro indicato nel Capitolato tecnico ai paragrafi 4.2 e 7.12.3 - e che gli “strumenti”, citati nel criterio, che il concorrente propone per “garantire l’automazione, l’efficacia e la completezza dei test” sono aggiuntivi rispetto a quelli resi disponibili dall’Istituto.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.88.

90) Domanda

Capitolato - Lotto 2 - Servizio di Call center

La documentazione di gara non contiene alcun riferimento all’ art. 1, comma 10 della legge 11/2016 secondo cui: “In caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continua con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale. ... omissis....”,

Poiché fra i servizi oggetto dell’appalto, relativamente al Lotto2, è presente quello di Call Center - CPV 79512000-6 - si chiede di chiarire se nella presente procedura di gara è prevista l’applicabilità di tale norma con specifico riferimento al Call center.

In caso di risposta positiva si chiede di conoscere le informazioni riguardanti il personale attualmente addetto al servizio di Call Center necessarie a una corretta valutazione dei costi del servizio.

Risposta

Si chiarisce che l’applicabilità della norma soprarichiamata non è prevista per la procedura in oggetto in quanto il servizio di Call Center si intende quale servizio di raccolta delle chiamate esclusivamente di tipo informatico, riconducibile ad un Help-Desk, volto a fornire assistenza specializzata e fortemente orientata all’analisi e alla risoluzione delle problematiche, come descritto nel paragrafo 4.8.del Capitolato Tecnico.

91) Domanda

Disciplinare - Lotto 2 – Attività saltuarie di cui al Capitolo 3

Al Capitolo 3 del Disciplinare alle pagine 10 e 11 si dice: “Nel Lotto 2 si prevedono attività saltuarie di carattere non intellettuale quali la movimentazione di apparecchiature ICT (server, apparati di rete, ecc.), apertura/chiusura di pavimenti flottanti, attività di installazione/sostituzione di componenti hardware previste nell’ambito dei servizi di Conduzione sistemi e Gestione e certificazione postazioni di lavoro.

Per tali attività, ai sensi dell’art. 23, comma 16, del Codice l’importo posto a base di gara è stimato pari a € 17.064,00;

L’importo è stato stimato considerando l’impegno complessivo per tali attività di circa 100 giorni/persona nei 60 mesi



di durata contrattuale (al netto delle fasi di Phase-in e Transizione operativa) in cui dovranno svolgersi i sopracitati servizi e alla luce dell'ipotizzato inquadramento contrattuale delle risorse coinvolte e dei possibili CCNL di riferimento".

In relazione a quanto sopra, si chiede di chiarire quanto segue.

1. Si chiede conferma che le attività saltuarie descritte siano comprese nei servizi di Conduzione sistemi e di Gestione e certificazione postazioni di lavoro

2. L'importo di € 17.064,00 è da intendersi come una stima del costo che dovrà sostenere il fornitore per le attività descritte oppure come una stima del valore a base d'asta?

Nel caso sia una stima del costo, si chiede conferma che, nella definizione del proprio conto economico di commessa, il concorrente possa modificare tale valore, fermo restando il rispetto di quanto prescritto dall'art. 23 comma 16 del Dlgs 50 del 2016 e del dimensionamento indicato per le attività (100 giorni/persona nei 60 mesi).

Risposta

In relazione al punto 1, si conferma.

In relazione al punto 2 si conferma che il valore € 17.064,00 è da intendersi come una stima indicativa del costo che dovrà sostenere il fornitore per le attività descritte.

92) Domanda

Disciplinare - Lotto 2 – Servizio di Gestione e certificazione postazioni di lavoro

In relazione al Servizio di Gestione e certificazione postazioni di lavoro si chiede di confermare che non sia a carico del fornitore offrire la disponibilità dei materiali contenuti nel magazzino (stampanti e scanner, materiale di consumo, supporti utilizzati per lo svolgimento delle attività dell'Istituto quali toner, CD-ROM, DVD-ROM, ecc.), ma solo lo svolgimento delle attività di gestione del magazzino stesso, descritte al paragrafo 4.7.1.

Risposta

Si conferma.

93) Domanda

Disciplinare - Lotto 2 – Servizio di Conduzione sistemi

In relazione al Servizio di Conduzione sistemi si chiede di confermare che non sia a carico del fornitore offrire la disponibilità delle apparecchiature e/o dei materiali utilizzati presso le sedi dell'Istituto.

Risposta

Si specifica altresì che in riferimento al capitolo 5 del Capitolato tecnico che per le soluzioni non erogabili da remoto, il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, alla loro ubicazione presso il CED della sede di Roma dell'Istituto. In questo caso, il Fornitore dovrà provvedere alla fornitura sia dell'hardware che delle licenze software (software di base, middleware, etc) e tutto quant'altro necessario per il corretto funzionamento dalla soluzione proposta).

94) Domanda

Allegato 10 Modello di offerta tecnica Lotto 2.pdf

Si riscontra una ripetizione nell'elenco dei capitoli dell'offerta tecnica. Sono presenti due capitoli 13 e due Capitoli 14.

Si chiede conferma che l'elenco dei capitoli dell'offerta tecnica debba essere considerato come indicato di seguito: 1 PREMESSA 2 PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE 3 ORGANIZZAZIONE DEL CONCORRENTE 4 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA DI SERVIZI 5 CENTRI DI COMPETENZA 6 CENTRO SERVIZI 7 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CONDUZIONE SISTEMI (CS)

8 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE E CERTIFICAZIONE POSTAZIONI DI LAVORO (PDL) 9 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER (CC) 10 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO IN AMBITO SISTEMISTICO (SSCS) 11 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO IN AMBITO PMO (SSCS) 12 PIANI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE 13 PHASE-IN DELLA FORNITURA 14 PHASE-OUT DELLA FORNITURA E TRANSIZIONE OPERATIVA 15 SOLUZIONI A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI 16 MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE E DELLE ATTIVITÀ SVOLTE 17 DIMENSIONAMENTO DEI SERVIZI CS E PDL 18 POSSESSO DI CERTIFICAZIONI E/O CREDENZIALI 19 MIGLIORAMENTO INDICATORI DI QUALITÀ 20 DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n.32.



95) Domanda

Disciplinare pag. 39

Si chiede conferma che nella descrizione dei Criteri di valutazione del Lotto 2, la dicitura "nel presente Lotto1" prevista nel criterio n.1 costituisce un mero refuso e debba invece intendersi "nel presente Lotto 2".

Risposta

Si conferma.

96) Domanda

Disciplinare pag. 39

Si richiede conferma che nella frase che descrive il criterio di valutazione la dicitura "con i servizi del Lotto 2" costituisce un mero refuso e debba invece intendersi "con i servizi del Lotto 1".

Risposta

Si conferma.

97) Domanda

Allegato 10 Modello di offerta tecnica

Per migliorare la leggibilità del documento di risposta tecnica si chiede che il font per i testi delle tabelle e per le didascalie (di tabelle e figure) possa essere di dimensione simile a Calibri 9.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 71.

98) Domanda

Disciplinare – DGUE

Rif. DGUE – sezione II: Informazioni sull'operatore economico B: INFORMAZIONI SUI RAPPRESENTANTI DEL 'OPERATORE ECONOMICO - Si chiede di confermare che in tale sezione debbano essere indicati solo i dati del soggetto firmatario del documento DGUE (e degli altri atti di gara) o se vadano indicati anche i dati di tutti gli amministratori muniti di poteri di rappresentanza.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 65.

99) Domanda

Disciplinare – DGUE

Rif. DGUE - sezione III "Motivi di esclusione" Sezione A "Motivi legati a condanne penali" - Si chiede di confermare che, in caso di assenza di condanne, la dichiarazione è resa cumulativamente dal firmatario degli atti di gara per conto di tutti i soggetti di cui all'art. 80 comma 3 del D. Lgs. 50/2016 – selezionando la casella "NO" - senza necessità di specificare i nominativi di tali soggetti. Si richiede inoltre conferma che l'elenco completo di tutti i soggetti di cui all'art. 80, comma 3, D.Lgs. n. 50/2016, rispetto ai quali vengono rese le dichiarazioni relative ai motivi di esclusione, non deve essere indicato nel DGUE e verrà richiesto al concorrente primo nella graduatoria provvisoria, prima dell'aggiudicazione da parte della stazione appaltante.

Risposta

Si conferma che, nella fattispecie rappresentata è necessario e sufficiente marcare la casella "NO". Come espresso nel Disciplinare di gara, par. 6, nel DGUE parte III il concorrente dovrà rendere tutte le dichiarazioni ivi indicate e relative alle fattispecie di cui all'art. 80 commi 1, 2 e 5 lett. l) del d. lgs. n. 50/2016 e s.m.i., rispetto a tutti i soggetti indicati al comma 3 dell'art. 80, come sopra individuati, senza prevedere l'indicazione del nominativo dei singoli soggetti. L'indicazione dei nominativi dei soggetti dell'art. 80, comma 3, sarà chiesta, con le modalità espresse nel Disciplinare, al concorrente collocato al primo posto nella graduatoria provvisoria di merito.

100) Domanda

Disciplinare – DGUE

Con riferimento al DGUE, al fine di dichiarare il Requisito di Capacità Tecnica e Professionale, Punto III.1.3) bando di gara, si chiede di confermare che sia corretto compilare il solo Punto 13 della Sezione C Capacità tecniche e professionali del DGUE.



Risposta

Si conferma.

101) Domanda

Disciplinare – Subappalto

Si chiede di confermare che, ove necessario, dopo l'aggiudicazione o in fase di esecuzione del contratto, sia possibile sostituire un subappaltatore.

Risposta

Ogni modifica inerente la terna dei subappaltatori dovrà essere motivata da ragioni oggettive sopravvenute, quali quelle tipizzate dall'art. 105, d.lgs. 50/2016.

102) Domanda

Disciplinare – Subappalto

Qualora in fase di esecuzione del contratto o prima dell'inizio dello stesso, sia necessario coinvolgere un subappaltatore non indicato in fase di gara, ma comunque in possesso dei requisiti richiesti, sarà possibile aggiungerlo/utilizzarlo?

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 101.

103) Domanda

Disciplinare – Subappalto

Si chiede di chiarire se, in caso di presentazione di offerta da parte di un costituendo RTI, nel DGUE di ogni componente dell'RTI debbano essere riportate: 1. Solo le attività che intende subappaltare la società che sottoscrive il proprio DGUE, che quindi indicherà solo le società subappaltatrici di propria competenza ovvero, in alternativa 2. Tutte le attività oggetto di subappalto e tutte le "terne" di subappaltatori del costituendo RTI

Risposta

In caso di partecipazione in forma associata, andranno riportate nel DGUE di ciascuna impresa raggruppata/raggruppanda le attività oggetto di subappalto da parte del RTI nel suo insieme indipendentemente dal membro del RTI che intende subappaltare la singola attività. Anche la terna di subappaltatori va riferita al RTI nel suo complesso.

104) Domanda

Disciplinare – Garanzia provvisoria

Si chiede di confermare che ai fini della validità della presentazione della cauzione provvisoria, sia sufficiente che la stessa venga presentata firmata digitalmente in formato p7m e corredata dalle dichiarazioni rilasciate dai soggetti in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante, sempre in formato p7m, senza allegarne il documento di identità.

Risposta

Come previsto al par. 10 del Disciplinare di gara: *“La garanzia fideiussoria e la dichiarazione di impegno devono essere sottoscritte da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante ed essere prodotte in una delle seguenti forme:*

- documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lett. p) del d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82, sottoscritto con firma digitale dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante;
- copia informatica di documento analogico (scansione di documento cartaceo) secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del d.lgs. 82/2005. In tali ultimi casi la conformità del documento all'originale dovrà esser attestata dal pubblico ufficiale mediante apposizione di firma digitale (art. 22, comma 1, del d.lgs. 82/2005) ovvero da apposita dichiarazione di autenticità sottoscritta con firma digitale dal notaio o dal pubblico ufficiale (art. 22, comma 2 del d.lgs. 82/2005);
- duplicato informatico di documento informatico ai sensi dell'art. 23 bis del d.lgs. 82/2005 se prodotta in conformità alle regole tecniche di cui all'articolo 71 del medesimo decreto.”

105) Domanda

Disciplinare – Garanzia provvisoria



Con riferimento al punto 9 del paragrafo 10 del disciplinare di gara, si chiede di confermare che possa essere valida la formulazione di seguito riportata della dichiarazione sostitutiva rilasciata dal fideiussore: "I/Le sottoscritti/e Sig. [...], nato/a a [...] il [...], e Sig. [...], nato/a a [...] il [...] nella loro qualità di Procuratori della [...] AG Filiale di [...], con sede in [...], ai sensi dell'art. 46 del DPR 445/2000 e consapevoli delle responsabilità penali di cui all'art. 76 del medesimo decreto per dichiarazioni mendaci e falsità in atti, attestano in forza dei poteri conferiti con procura del [...], repertorio n. [...] e raccolta n. [...], notaio [...], che sono legittimati/e a sottoscrivere garanzie per tipologia e importi richiesti. In particolare, hanno firmato, in quanto legittimati/e a farlo, la garanzia bancaria n. [...] del [...]"

Risposta

Si conferma, ferma restando la necessaria conformità della garanzia resa a quanto previsto al paragrafo 10 del Disciplinare di gara.

106) Domanda

Disciplinare Par. 7.2 – Requisiti di capacità economica e finanziaria lett. b) Lotto 2

Al fine di garantire la par condicio dei concorrenti alla gara, si chiede di confermare che, nel caso in cui l'ultimo esercizio fiscale approvato di una Società sia di 5 mesi e non di 12, per arrivare ai 36 mesi utili per il computo del fatturato specifico richiesto, possa ritenersi valido il conteggio degli ultimi 3 esercizi finanziari approvati ed integrati con i 7 mesi dell'esercizio precedente al primo preso in considerazione, di modo che il totale complessivo dei mesi a riferimento sia di 36 (es. esercizio fiscale approvato 2016 da 11/2015 a 10/2016, di 12 mesi, esercizio fiscale approvato 2017 da 11/2016 a 10/2017 di 12 mesi + mini esercizio fiscale approvato da 11/2017 a 31/3/2018 di 5 mesi + 7 mesi esercizio fiscale approvato 2015 da 04/2015 a 10/2015; TOTALE MESI: 36).

Risposta

Il quesito non appare chiaramente formulato.

In ogni caso, si evidenzia come i requisiti di cui al paragrafo 7.2 del Disciplinare, lett. b), siano funzionali a misurare la capacità economico e finanziaria dei concorrenti (fatturato specifico annuo medio) nel triennio corrispondente agli ultimi esercizi finanziari approvati dall'operatore economico alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

Il Disciplinare, nel punto succitato, fa espresso riferimento a "tre" esercizi finanziari in quanto, generalmente, il singolo esercizio finanziario, seppur magari non coincidente con l'anno solare, fotografa un arco temporale di attività aziendale pari a 12 mesi.

Ove così non sia, il concorrente potrà validamente computare, ai fini del raggiungimento della soglia limite, il fatturato dallo stesso realizzato nel triennio in un numero di esercizi superiore a tre, purché i relativi bilanci siano stati tutti regolarmente approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte. Pertanto, nel caso di specie, concorrerà al soddisfacimento del requisito quanto fatturato dall'operatore nei seguenti tre esercizi: 01/11/2017 - 31/3/2018 (per intero); 01/11/2016 - 31/10/2017 (per intero); 01/11/2015 - 31/10/2016 (per intero); 01/11/2014 - 31/10/2015 (limitatamente al periodo dal 1 Aprile 2015).

107) Domanda

Disciplinare 7.4 Indicazioni per i RTI, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, Geie

Si chiede di confermare che, sia nel caso di raggruppamento temporaneo orizzontale sia nel caso di raggruppamento verticale/misto e relativamente al possesso dei requisiti di fatturato, non esista una % minima in capo alle mandanti.

Risposta

Non sono previste nella lex specialis percentuali minime di possesso del requisito del fatturato specifico per le mandanti. Si precisa in ogni caso che le mandanti dovranno rivestire un ruolo attivo e, pertanto, la relativa percentuale di esecuzione non dovrà essere pari a zero.

108) Domanda

Par. 7.2 – Requisiti di capacità economica e finanziaria lett. b) Lotto 2

Si chiede di confermare che, relativamente al fatturato specifico richiesto relativo ai servizi di gestione operativa dei CED, non annoverato nell'elenco delle prestazioni di cui a pag. 9/57, possano essere comprese anche le altre attività principali elencate a pag. 9/57 (Conduzione sistemi, gestione postazioni di lavoro, call center, supporto specialistico – sistemistico).

Risposta

Il settore di attività del Lotto 2 non risulta estensibile nei termini di cui al quesito: nello specifico il settore di attività



“servizi di gestione operativa dei CED” si deve intendere relativo ad attività e servizi finalizzati alla conduzione ed evoluzione dei CED, ovvero alla gestione tecnica delle infrastrutture e architetture tecnologiche, delle reti, degli apparati, dei sistemi server e di sicurezza nonché delle infrastrutture di continuità operativa; tali attività sono riconducibili al servizio Conduzione sistemi (CS) e al servizio Supporto Specialistico Conduzione Sistemi (SSCS) ambito supporto sistemistico di cui alla tabella n. 4 del Disciplinare.

109) Domanda

Disciplinare di gara (cfr. 17.1 Criteri di valutazione dell’offerta tecnica)

Con riferimento ai criteri 37 e 39, si chiede di confermare che il termine “giornate festive”, in cui erogare i servizi CS e PDL presso le sedi CONSOB, comprende esclusivamente le giornate festive del calendario italiano, considerate lavorative dal calendario CONSOB (ad esempio: 25 aprile, 2 giugno, 1° novembre e 8 dicembre).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 40.

110) Domanda

Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Contesto Tecnologico e Applicativo” (§2.1.10 pag. 12)

Per consentire agli offerenti un miglior dimensionamento dei servizi di Conduzione Sistemistica, si chiede la possibilità di effettuare sopralluoghi opzionali sui siti di Consob a Roma ed a Milano.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 50.

111) Domanda

Appendice 1 al Capitolato Tecnico “Contesto Tecnologico e Applicativo” (§2.1.10 pag. 12)

Con riferimento alla volontà dell’Istituto più volte ribadita di approntare una soluzione di Disaster Recovery, nel periodo di cui saranno erogati i servizi della fornitura, si chiede di precisare se la conduzione di tale sito rientra nei servizi di Conduzione Sistemistica. In caso affermativo, si chiede altresì di fornire indicazioni più dettagliate sulla soluzione in essere (policy, applicazioni e dati coinvolti, soluzioni tecnologiche, ecc.) allo scopo di consentire agli offerenti una valutazione dell’effort necessario per la gestione del sito di DR.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 48.

112) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 36) Gestione dell’alta affidabilità dei sistemi

Si chiede di confermare se il Fornitore dovrà produrre, nella fase di Phase-in, un nuovo piano con i test per tutti i sistemi già in esercizio, per i quali sia stato configurato un meccanismo di alta affidabilità o, se tale piano deve essere previsto per le sole nuove installazioni.

Risposta

L’indicazione del piano di test a pag. 36 afferisce alla produzione ed esecuzione di test per i sistemi presi in carico e gestiti dal fornitore in sede di erogazione del servizio CS.

Per la fase di Phase-in è responsabilità del fornitore attuare la proposta tecnica e organizzativa, elaborata in sede di offerta tecnica, che espliciti le modalità con cui effettuare la presa in carico e i relativi test dei sistemi, inclusi quelli in alta affidabilità, che sia efficace nei tempi e nei risultati.

113) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 37) Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB) e ((§5.1 pag. 66) Monitoraggio Tecnico/Applicativo

Per quanto concerne il monitoraggio tecnico/applicativo si richiede di conoscere la numerosità degli eventi giornalieri e quante customizzazioni di allarmi sono da prevedere. In tal senso si chiede se sono disponibili specifiche funzionali per permettere un corretto dimensionamento per le piattaforme tecnologiche del monitoraggio tecnico/applicativo.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all’atto della presa in carico dei servizi.

**114) Domanda**

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 37) Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB)

Si cita testualmente *“È responsabilità del Fornitore la gestione del CMDB in termini di controllo delle versioni di tutti i Configuration Items (elementi di configurazione) gestiti relativi all’ambito del servizio CS.”* In tal senso si chiede se è già esistente un modello dati specifico e quante interfacce/integrazioni (manuali o automatiche) sono previste tra UCMDB e altri sistemi.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all’atto della presa in carico dei servizi.

115) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 37) Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB)

Per poter al meglio effettuare un corretto dimensionamento per la gestione del Configuration Management DataBase se è già esistente un modello del servizio definito ed il Catalogo Servizi, il numero dei servizi da allarmare, se sono presenti servizi considerati business critical con relative specifiche tecniche.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all’atto della presa in carico dei servizi.

116) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 37) Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB)

Si chiede se nella costruzione o verifica del CMDB è possibile fare riferimento ai diversi referenti del singolo servizio applicativo e se esiste già documentazione specifica al riguardo. Si chiede inoltre se è già esistente una procedura di escalation in casi di necessità (malfunzionamenti/manutenzioni etc.).

Risposta

Come indicato nel Capitolato tecnico i processi e le modalità operative verranno definiti durante la fase di Phase-in con l’Istituto.

117) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 37) Gestione del Configuration Management DataBase (CMDB)

Si chiede se esistono sorgenti esterne da interfacciare per raccogliere dati per il popolamento del CMDB e nella definizione del livello di intervento (ad esempio: applicazioni di interfaccia con altri istituti e/o con enti esterni a Consob).

Risposta

Non sono presenti interfacce, al momento, con enti esterni o altri istituti.

118) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 42) Gestione della configurazione e degli asset

Si cita testualmente: *“Al Fornitore è inoltre richiesta la periodica verifica di corretto allineamento tra il proprio sistema di asset e l’applicazione di gestione dell’Inventario dell’Istituto, attraverso la creazione di opportune procedure da eseguire periodicamente. Il Fornitore dovrà anche garantire l’allineamento fra quest’ultimo e il Configuration Management Database (CMDB).”* Si chiede di indicare se sono già in possesso di Consob, tool per la gestione degli allineamenti richiesti nonché la periodicità con cui il fornitore è tenuto ad effettuare tali operazioni.

Risposta

Non sono disponibili al momento strumenti automatici di allineamento. La periodicità dovrà essere definita e proposta dall’aggiudicatario durante la fase di presa in carico (Phase-in) e accettata dall’Istituto.

119) Domanda

Allegato 5 Capitolato ((§4.6.3 pag. 43) Capacity Management

Si cita testualmente che a supporto del Capacity Management il fornitore sarà responsabile: *“della produzione e*



pubblicazione di reportistica che mostri la situazione riassuntiva di ciascun sistema in gestione, cosiddetti cruscotti direzionali, e dell'utilizzo delle reti e che ne evidenzi eventuali criticità o necessità di evoluzione nonché di un report di sintesi direzionale;". Si chiede di indicare quali sono le specifiche tecniche dei report che dovranno essere prodotti. Si chiede inoltre quale retention del dato deve considerarsi (riferita sia ai dati row che aggregati).

Risposta

È onere del fornitore progettare e realizzare una reportistica che risponda agli obiettivi ed ai requisiti esplicitati dal Capitolato. In sede di avvio della fornitura, in accordo con l'Istituto, verranno stabiliti e concordati i requisiti di dettaglio dei report da produrre.

120) Domanda

Appendice 1 al CT Contesto tecnologico e applicativo

Si chiede, visto che in nessuna parte del documento indicato, e negli altri documenti di gara, vengono citate, di indicare la numerosità delle istanze di database e di application server sono presenti nell'ambiente oggetto di gara.

Risposta

Relativamente alle istanze di DBMS, in produzione, sono presenti 5 istanze.

Eventuali dettagli in merito agli *application server* verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

121) Domanda

Disciplinare (§ 17.1 pag. 41 Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica – Lotto 2) – Criterio di Valutazione N° 15

Nel criterio di valutazione specifico viene chiesto di descrivere l'organizzazione del gruppo di lavoro proposta dal concorrente in termini di efficace allocazione delle risorse a copertura dell'orario di servizio base e di operatività nei giorni festivi. Per quanto concerne i giorni festivi, non essendo indicata tale copertura in nessun altro documento di gara, si chiede di indicare quale è l'effettivo impegno del servizio di Call Center anche nei giorni festivi.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 74.

122) Domanda

CAPITOLATO – “4.6.6 Composizione del gruppo di lavoro” – Tabella 14 pag. 50 di 108 e “7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO” – Tabella 27 pag.82 di 108

Si chiede di chiarire quale sia il dimensionamento minimo (FTE min) da considerare per il servizio di CS, in quanto il dimensionamento espresso nella tabella n.14, ovvero n.715 gg/persona a trimestre (n.13 FTE x 55 gg/persona trimestre), risulta essere in contrasto con la distribuzione degli FTE minimi indicati per fasce orarie nella tabella n.27. Infatti, applicando i valori espressi in quest'ultima risulta un dimensionamento minimo di gg/persona a trimestre pari a circa n.1.016 gg/persona a trimestre (n.78,15 gg/settimana x 52sett / 4trimestri) in contrasto con quanto derivato dalla tabella n.14.

Risposta

Si chiarisce che non vi è contrasto tra le tabelle n. 14 e n. 27.

Il dimensionamento del servizio CS va determinato sulla base dei requisiti indicati ai paragrafi 4.6.5 e 4.6.6 del Capitolato tecnico (salvo proposte di miglioramento del fornitore); la tabella 27 di cui al paragrafo 7.4 indica i requisiti minimi per garantire mediante l'organizzazione della turnazione delle risorse, il presidio a copertura delle fasce orarie previste dall'orario di servizio. Resta ferma la pausa pranzo.

Si chiarisce altresì che i 13 FTE (riportati in Tabella 14) sono il team minimo di figure professionali del servizio, la cui distribuzione nelle fasce orarie giornaliere e il relativo dimensionamento dovranno essere articolati affinché il presidio abbia inizio alle 7:30 con almeno 2 FTE fino alle 09:00, così come nella fascia 18:00-20:00 e con il presidio di minimo 13 FTE nella fascia 09:00-18:00 e, infine, il presidio del Sabato 09:00-14:00 di 1 FTE.

Si veda anche la risposta alla domanda n. 24.

123) Domanda

CAPITOLATO – “7.4 DISTRIBUZIONE DEGLI FTE PER FASCIA ORARIA DI SERVIZIO” – Tabella 27 pag.82 di 108

Quesito

a. Con riferimento alla presenza di risorse tabelle si chiede di confermare che il dimensionamento



minimo richiesto per il servizio di CS sia quello indicato nella tabella n.14.

b. Qualora la risposta sia affermativa è corretto considerare il dimensionamento minimo atteso per il trimestre sul servizio CS pari a N.715 gg/persona (ovvero N.13 FTE x 55 gg/trimestre).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 122.

124) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico, par 2.1.9, Pag 11

Si chiede di confermare la possibilità di migrare le 2 postazioni con sistema operativo Windows XP a versione Windows corrente.

Risposta

In sede di esecuzione della fornitura verranno concordate con l'Istituto le politiche di evoluzione delle postazioni di lavoro. Si chiarisce che tali postazioni sono adibite ad attività di recupero di materiale digitale storico.

125) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico, par 2.1.10, Pag 11

Si chiede di confermare che le postazioni con sistema operativo Windows 7 Enterprise verranno migrate entro il 14/01/2020, data di scadenza del supporto extended fornito da Microsoft.

Risposta

In sede di esecuzione della fornitura verranno concordate con l'Istituto le politiche di evoluzione delle postazioni di lavoro.

126) Domanda

Capitolato tecnico, par 4.6.2, Pag 33

Si chiede di confermare che nella fase di presa in carico delle applicazioni in esercizio siano forniti i documenti utili ad alimentare il tool di knowledge base e il manuale di gestione in esercizio delle applicazioni.

Risposta

In sede di avvio della fornitura, e specificatamente nella fase di affiancamento al fornitore uscente, verranno resi disponibili i documenti tecnici in essere presso l'Istituto.

127) Domanda

Allegato 4 Schema di contratto - Condizioni Speciali Art. 1S punto 5 7

Si chiede di confermare che il diritto di attivare i servizi "in misura ampiamente inferiore... omissis.... ovvero si riserva di affidare totalmente o parzialmente a fornitori terzi i predetti servizi" riguarda, nell'ambito del Lotto 2, unicamente i servizi di cui al punto "g" del punto 1 dello stesso Art. 1S (i servizi di supporto specialistico).

Risposta

Si precisa che l'art. 1S, comma 5, si riferisce ai servizi oggetto del contratto quali specificati allo stesso art. 1S punto 1 delle condizioni speciali di contratto.

128) Domanda

Capitolato tecnico, par 4.6.3, Pag 36

Si chiede di confermare che per quanto relativo alla "sostituzione di parti di apparati...." l'approvvigionamento delle parti hardware è in carico all'Istituto e il Fornitore si dovrà occupare solo dell'attività tecnica di sostituzione.

Risposta

Si conferma.

129) Domanda

Capitolato tecnico, par 4.6.3, Pag 37

In merito alle attività di gestione del CMDB si chiede di confermare che la piattaforma CMDB verrà messa a disposizione dall'Istituto e che non è oggetto di fornitura, non essendo presente nell'elenco delle soluzioni da fornire. In caso affermativo, si chiede di specificare su quale prodotto è basata.



Risposta

Non si conferma.

Il Capitolato tecnico al paragrafo 5.3 indica la soluzione di Asset e Configuration Management oggetto di fornitura che include la componente di configuration ovvero il CMDB ricompreso nella fornitura. Inoltre al paragrafo 7.1, in fase di avvio, specifica che il fornitore dovrà installare, personalizzare e rendere pienamente operativi le soluzioni di IT Service Management che s'intende basata su un Configuration Management Database.

130) Domanda

Capitolato tecnico, par 4.6.3, Pag 37

In merito alle attività di gestione della schedulazione si chiede di specificare se è presente un prodotto per la gestione centralizzata delle schedulazioni messo a disposizione dall'Istituto. In caso affermativo, si chiede di specificare di quale prodotto si tratta

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 51

131) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico 2.2.1 pag. 14

Si chiede di indicare la numerosità delle istanze di database e delle varie tipologie di middleware in ambito.

Risposta

Relativamente alle istanze di DBMS, in produzione, sono presenti 5 istanze.

Eventuali dettagli in merito ai *middleware* verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

132) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico 2.1.11 pag. 12

Si chiede di indicare le distribuzioni e le versioni dei sistemi operativi Linux in ambito.

Risposta

Relativamente alla domanda si deve far riferimento a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

133) Domanda

"Allegato 13 -Condizioni di assicurazioni Lotto 1 Allegato 13 -Condizioni di assicurazioni Lotto 2"

"Con riferimento all'allegato 13, nonché al programma di coperture assicurative in atto del Fornitore, quest'ultimo segnala che sono in essere e manterrà in essere per l'intera durata contrattuale le polizze assicurative e relativi massimali, di seguito descritti:

a. una polizza assicurativa definita ""General Liability "" (Polizza Responsabilità Civile Terzi/Prodotti) a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), derivanti dall'attività svolta dal Fornitore nonché a copertura della responsabilità civile per danni a terzi (intesi come lesioni personali e danneggiamenti a cose), causati dai prodotti fabbricati, venduti e distribuiti dal Fornitore. in ogni caso in cui derivino da negligenza del Fornitore e per i quali il Fornitore sia legalmente responsabile ; Massimale assicurato: USD 15M per sinistro e per anno assicurativo;

b. una polizza assicurativa definita ""Professional Liability"" (Polizza RC Professionale) a copertura della responsabilità civile per perdite patrimoniali involontariamente cagionate a terzi in conseguenza di un fatto colposo, nell'esercizio dei servizi professionali prestati dal Fornitore (ove per fatto colposo si intende qualsiasi negligenza, errore, dichiarazione inesatta o omissione, commessa esclusivamente nello svolgimento dei servizi professionali prestati) che assicura i rischi derivanti dall' attività professionale svolta dallo stesso Fornitore; Massimale assicurato: USD 10M per sinistro e per anno assicurativo;

Si chiede conferma che:

1. tali polizze assicurative e relativi massimali, così come sopra descritti, soddisfano quanto richiesto al riguardo da codesta Stazione Appaltante e possono considerarsi allineati alle previsioni della documentazione di gara;

2. Ai fini della prova delle coperture assicurative richieste ai sensi del contratto, è sufficiente produrre copia dei certificati assicurativi relativi alle polizze in essere e non è necessario produrre l'intera polizza;



3. Non è necessario che i singoli tipi di copertura assicurativa indicati nel contratto siano separatamente dettagliati nelle polizze assicurative, essendo sufficiente che, da un punto di vista sostanziale, sia garantita la copertura di tutti gli elementi richiesti dal contratto;
4. Ove siano coinvolti subappaltatori del Fornitore, l'obbligo del Fornitore di assicurare danni causati da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere è considerato adempiuto tramite la stipula di idonea polizza assicurativa direttamente da parte degli stessi subappaltatori;
5. In caso di RTI non è necessario che le Polizze sopra citate coprano responsabilità connesse ad attività rese da partners di RTI non aventi il ruolo di mandataria, ove gli eventuali partners di RTI non aventi il ruolo di mandataria dispongano di loro proprie coperture assicurative, coerenti con i requisiti richiesti dal bando di gara."

Risposta

- 1) Le valutazioni inerenti la conformità della documentazione prodotta ai fini delle coperture assicurative potranno essere opportunamente svolte unicamente nell'ambito delle attività di verifica di cui al par. 23.2 del Disciplinare.
- 2) Si conferma la possibilità di presentare, in luogo delle polizze assicurative complete, certificati assicurativi emessi e sottoscritti dall'Assicuratore che richiamino integralmente le clausole e le garanzie previste dall' All. 13.
- 3) Con riferimento alle modalità di presentazione e al contenuto della polizza assicurativa richiesta ai fini della stipula del contratto, si rimanda a quanto descritto nel par. 23.2 del Disciplinare e all'All. 13. Si precisa che deve essere garantita la copertura di tutti gli elementi richiesti dal contratto e ciò deve emergere in modo chiaro, inequivocabile e facilmente individuabile nei documenti all'uopo prodotti.
- 4) Si conferma quanto espresso al par. 23.2 del Disciplinare ove si prevede che *"il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Committente delle prestazioni subappaltate. Pertanto a tal fine la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori e i subappaltatori"*.
- 5) Non si conferma. Con riferimento alla produzione della documentazione relativa alle coperture assicurative in caso di R.T.I. si rinvia alle modalità di presentazione illustrate al par. 23 del Disciplinare ove si precisa che la copertura assicurativa dovrà essere presentata:
 - in caso di RTI o di Consorzi ordinari di tipo orizzontale, dall'Impresa mandataria in nome e per conto di tutte le imprese raggruppate con responsabilità solidale ai sensi dell'art. 48 comma 5 del D.Lgs. n. 50/2016;
 - in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, lettere b) e c), del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. dal Consorzio stesso.

134) Domanda

Allegato 4 - Schema di contratto - Condizioni Speciali 20S 37 e ss.

Si chiede di confermare la disponibilità dell'Istituto, in caso di nomina del fornitore a Responsabile Esterno del Trattamento Dati, dopo l'aggiudicazione della procedura, con relativo obbligo di valutare i rischi inerenti il trattamento dei dati personali e adottare tutte le misure idonee e preventive atte ad eliminare o comunque ridurre al minimo qualsiasi rischio di riduzione o perdita anche accidentale dei dati personali trattati, a negoziare le succitate misure di sicurezza, in relazione allo specifico servizio svolto, nonché a negoziare il contenuto dell'articolo 20S Condizioni Speciali di contratto al fine di permettere al fornitore di riflettere i propri obblighi e rischi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR").

Risposta

Gli obblighi derivanti dall'attuazione del regolamento GDPR sono quelli previsti per legge a carico di ciascun fornitore e verranno meglio dettagliati nell'atto di nomina del responsabile esterno del trattamento a cura del titolare del trattamento (ovvero dalla Committente).

135) Domanda

Allegato 4 - Schema di contratto - Condizioni Speciali 20S 37 e ss.

In presenza di RTI, nel caso alcune società componenti l'RTI si avvalessero di subfornitori si richiede di confermare che l'Istituto nominerà Responsabile del Trattamento ciascun subfornitore con riferimento alla specifica attività subappaltata.

Risposta

Per la disciplina relativa al trattamento dei dati si rinvia a quanto previsto all'art. 20 S punto 8 delle condizioni speciali di contratto.

**136) Domanda**

Capitolato tecnico par. 2 e 7.2 pag. 8 e 79

Si chiede di specificare se le eventuali nuove sedi saranno in sostituzione di quelle indicate in tabella 2 e comunque ubicate nell'area metropolitana di Roma e Milano. Si chiede inoltre di confermare che i CED non subiranno comunque spostamenti nel periodo di servizio.

Risposta

Non si conferma.

Si chiarisce che le informazioni disponibili da parte dell'Istituto alla data sono quelle indicate nel Capitolato e nelle appendici ovvero che si riserva la facoltà di apertura di una nuova sede in Roma e una nuova in Milano. I CED al momento sono ubicati nelle due sedi di Roma e Milano come indicato nel Capitolato.

137) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.1 pag. 12

Si chiede di confermare che l'attuazione dei remedation plan ricada comunque negli ambiti dei servizi oggetto di appalto.

Risposta

Si conferma.

138) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.6.4 pag. 48

Si chiede di specificare se il Centro Servizi deve essere localizzato in Italia.

Risposta

Si conferma quanto indicato nel capitolato al paragrafo 4.5.

139) Domanda

Capitolato tecnico par. 5 pag. 65

Si richiede di precisare se è possibile, al fine di garantire una maggiore integrazione tra le soluzioni a supporto del servizio fornire "Software as a Service" anche nel caso in cui l'ubicazione indicata in tabella a pag. 65 è CONSOB.

Risposta

Il fornitore nella scelta delle soluzioni dovrà tenere conto di quanto previsto dal Capitolato al capitolo 5, che indica che le soluzioni, ove erogate da remoto, potranno essere anche in modalità "Software as a Services. Per le soluzioni non erogabili da remoto, il Fornitore dovrà provvedere, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, alla loro ubicazione fisica presso il CED della sede di Roma dell'Istituto.

140) Domanda

Capitolato tecnico par. 5.1 pag. 66

Si chiede di indicare quale sia l'attuale piattaforma di monitoraggio Si chiede inoltre se è disponibile documentazione su l'architettura e sulla configurazione (es. quanti agenti, livelli di soglia etc.).

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 16 per la piattaforma di monitoraggio.

Relativamente agli altri dettagli della domanda si deve far riferimento a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

141) Domanda

Appendice 3 al capitolato tecnico par.5.17 pag.33

Si chiede di confermare che per la rilevazione del livello di servizio relativo alla Tempestività di risposta del Call Center (IQ23), in presenza di un sistema IVR, viene misurato il tempo di attesa dell'utente dalla conclusione dell'attività di scelta da parte dell'utente fino alla risposta dell'operatore (tempo di risposta).

Risposta

Non si conferma.



Per la rilevazione del livello di servizio viene misurato il tempo di attesa dell'utente dall'esecuzione della chiamata fino alla risposta dell'operatore (tempo di risposta).

142) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.8 pag. 59

Si chiede di indicare la durata media dei contatti telefonici

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

143) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.8 pag. 60

Con riferimento alla disponibilità del contact center anche per chiamate dall'estero, si chiede il numero di chiamate da stimare per ciascun paese su base annua.

Risposta

Si veda la risposta alla domanda n. 149.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

144) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.8 pag. 60

Si chiede di indicare il corretto riferimento al capitolo 0 in relazione alle soluzioni di Service Management a supporto delle attività di SPOC.

Risposta

Si chiarisce che si tratta di refuso. Il riferimento è al capitolo 7.1.

145) Domanda

Allegato 3 - schema di Contratto Condizioni Generali e Allegato 4 - schema di Contratto Condizioni Speciali 16 G - 20S
Con riferimento al trattamento di dati personali messi a disposizione del Fornitore da parte dell'Istituto per l'erogazione dei servizi in ambito, si chiede di indicare quali sono i sistemi e le Postazioni di Lavoro che dovranno essere gestite dal Fornitore sui quali sono presenti categorie particolari di dati personali (art. 9 GDPR) e/o dati personali relativi a condanne penali e reati (art. 10 GDPR).

Risposta

I dettagli verranno rilevati a valle della stipula, secondo le modalità stabilite dall'Istituto.

146) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.7.1 pag. 52

Si chiede di confermare che in caso di installazione o di sostituzione di una nuova PdL o di modifiche ad una PdL, la responsabilità di effettuare il backup dei dati dalla postazione preesistente è in carico all'utente.

Risposta

Non si conferma.

Come indicato al paragrafo 4.7.2 a pagina 54 del Capitolato è compito del servizio PDL laddove necessario e/o richiesto dall'utente, salvataggio e ripristino dei dati, inclusi i device di tipo mobile aziendali (smartphone, tablet, etc.).

147) Domanda

Appendice 3 - al capitolato tecnico par. 5.22 pag 43

Si chiede di confermare che la misurazione degli SLA della esecuzione di attività IMAC non pre-approve decorre dal momento in cui le attività sono assegnate al gruppo responsabile dell'esecuzione.

Risposta

Si conferma.

**148) Domanda**

Capitolato tecnico par. 4.7.1 pag. 53

Con riferimento alla gestione del magazzino, si chiede di confermare che gli spazi adibiti a questa attività sono messi a disposizione dall'Istituto. In caso contrario si chiede di indicare le quantità massima di giacenza mensile.

Risposta

Si conferma.

149) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.7.2 pag. 55

Si chiede di indicare il numero medio, su base annua, di chiamate della utenza VIP per la quale è richiesto l'instradamento telefonico diretto.

Risposta

Allo stato attuale, in riferimento al numero di chiamate del Call Center, si riporta la stima delle chiamate per utenza VIP, indipendentemente dalla tipologia di intervento, che è pari al 13%.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

150) Domanda

Capitolato tecnico par. 5 pag. 65

Con riferimento alle soluzioni che il Lotto di competenza deve rendere disponibili a supporto della fornitura e alla loro ubicazione, si chiede di confermare che i tool di asset e configuration mgmt e di change mgmt, qualora parte di una suite integrata con i componenti di Trouble Ticketing e Knowledge mgmt, possono essere ubicati nel centro servizi del Fornitore.

Risposta

Non si conferma.

L'ubicazione delle soluzioni è indicata nella tabella al paragrafo 5 del Capitolato tecnico.

151) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.6.3 pag. 46

"Si chiede di specificare le seguenti informazioni relative all'ambiente di Backup&Restore:

- strumento software utilizzato
- infrastruttura HW a supporto dei backup (server, tape library, VTL, etc...)
- eventuale esistenza di replica dati di backup su un secondo sito
- eventuale esistenza di un servizio di offsite storage per archiviazione sicura dei nastri"

Risposta

Il software attualmente in uso è Veritas NetBackup ed è prevista la replica su un sito secondario.

Relativamente agli altri dettagli richiesti si deve far riferimento a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

152) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.6.3 pag. 46

Si prega di elencare le eventuali politiche di backup e retention dei dati già in essere.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

153) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.6.3 pag. 46



"Si chiede di specificare le seguenti informazioni relative all'ambiente di Disaster Recovery:

- tecnologia di replica dati implementata
- valori di RTO ed RPO della soluzione implementata/da implementare
- esistenza di uno strumento di integrazione e controllo delle varie tipologie di replica dati implementate
- ambienti per i quali è stato già implementato il disaster recovery (oltre al citato MS Exchange)
- configurazione fisica dell'ambiente di Disaster Recovery di Milano, se possibile con comparazione rispetto al corrispondente ambiente di produzione
- quali debbano essere le responsabilità del fornitore relativamente al rispetto dei parametri di RTO ed RPO attesi".

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

154) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico par. 2.1.10 pag.12

"Relativamente all'ambiente di data Recovery, si chiede di specificare:

- quali siano gli ambienti per i quali è già attivo il servizio, oltre al citato MS Exchange
- quali debbano essere le responsabilità del fornitore nell'implementazione del servizio di Data Recovery sui rimanenti ambienti
- se l'infrastruttura HW e SW per il servizio di Data recovery dei nuovi ambienti sarà a carico dell'Istituto"

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

155) Domanda

Appendice 1 al capitolato tecnico par. 2.1.10 pag.12

"Relativamente al servizio di Disaster Recovery e, più specificamente, al dimensionamento della linea per la replica dei dati (200 Mbps), si chiede di specificare:

- se tale linea sia dedicata esclusivamente alla replica dati per il Disaster Recovery
- la quantità complessiva dei dati da sottoporre a Disaster Recovery
- l'ammontare giornaliero dei dati movimentati (write) sul sito primario
- il parametro di RPO atteso"

Risposta

La linea da 200 Mbps non è in uso esclusivo per i processi dedicati al *Disaster Recovery*. I dati da sottoporre a DR sono quelli indicati nell'Appendice 1.

Relativamente agli altri dettagli richiesti si deve far riferimento a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

156) Domanda

Capitolato Tecnico" par. 4.8 7.1, 8.1.9.

Nei paragrafi si fa riferimento ad Capitolo 0 non presente nel documento, si chiede di indicare il riferimento corretto.

Risposta

Si chiarisce che si tratta di refuso.

Al paragrafo 4.8 il riferimento è al capitolo 7.1.

Ai paragrafi 7.1 e 8.1.9 il riferimento è al capitolo 5.

**157) Domanda**

Capitolato Tecnico" par 7.8, pag.86

Si chiede conferma che l'eventuale revisione del canone (in aumento o in diminuzione) avvenga nel solo caso che entrambe le dimensioni del servizio (nel caso di GA, nro PF presi in gestione e nro ticket di supporto) superino la soglia di revisione.

Risposta

Si conferma.

158) Domanda

Capitolato Tecnico" par 7.8, pag.86

Si chiede conferma che i valori presi come base per la verifica della soglia di revisione per il servizio GA dimensione 1 (nro PF presi in gestione) sia quello indicato nella tabella 6 riportata nel paragrafo 4.3., al netto dei PF gestiti dal personale tecnico dell'istituto ed al netto del software che usufruisce della garanzia per l'intera durata contrattuale.

Risposta

Non si conferma.

La dimensione che verrà presa come base iniziale sarà quella rilevata e presa in carico dal fornitore a partire dall'avvio dell'erogazione del servizio, ivi inclusi i PF gestiti dal personale tecnico dell'Istituto. Si precisa altresì che il valore riportato in tabella 6 del paragrafo 4.3 include anche i PF gestiti dal personale tecnico dell'Istituto e sono parte integrate dell'erogazione del servizio.

159) Domanda

Capitolato Tecnico" par 7.8, pag.86

Si chiede conferma che i valori presi come base per la verifica della soglia di revisione per il servizio GA dimensione 2 (nro ticket di supporto) sia quello indicato nella tabella 6 riportata nel paragrafo 4.3. rapportando il valore trimestrale all'anno, al netto della stima di crescita indicata nella tabella stessa.

Risposta

Non si conferma.

La dimensione che verrà presa come base iniziale sarà quella rilevata a partire dall'avvio dell'erogazione del servizio.

160) Domanda

Capitolato Tecnico" par 4.6.3 pag.45

Si chiede maggiore dettaglio sull'attività di refresh "periodico" dei supporti per il backup e la tipologia di supporti attualmente utilizzata dall'Istituto.

Risposta

Si rimanda a quanto indicato nel capitolato tecnico e appendici.

Eventuali dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

161) Domanda

Capitolato Tecnico" par 4.6.3 pag.39

Con riferimento alla tracciabilità delle operazioni svolte sui sistemi, sia dai fornitori che dal personale dell'Istituto, si chiede di chiarire se ad oggi già esistono tali meccanismi o soluzioni (log management) e quale strumento viene utilizzato.

Risposta

Attualmente viene utilizzato come meccanismo di accesso quanto disponibile all'interno del sistema operativo (ad esempio "SUDO" in ambito UNIX) che permetta la tracciatura degli accessi e la loro registrazione sui log.

162) Domanda

Capitolato Tecnico" par 7.1.4 pag.100

Si chiede conferma dell'interpretazione che le attività di Phase-out siano ricomprese nel canone mensile di GA e che per la sola transizione operativa non è riconosciuto alcun corrispettivo.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 33.

163) Domanda

Capitolato tecnico par. 4.3.3 Gestione Applicativa e supporto utenti

Si chiede di voler specificare, nel caso di supporto agli utenti finali, l'effort medio mensile previsto per tale attività (anche sulla base di dati storici).

Si chiede inoltre di voler specificare per gli utenti VIP qual è l'effort medio mensile previsto per assistenza.

Risposta

I dati disponibili sono indicati nella documentazione di gara.

Eventuali ulteriori dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

164) Domanda

Capitolato tecnico-4.3.3 Gestione Applicativa e supporto utenti

Si chiede di voler specificare se l'attività di aggiornamento release SW non di base, qualora non rientrasse nei 10 gg di effort, possa essere consuntivata "a consumo".

Risposta

Non si conferma. Si chiarisce che qualora tale attività non rientrasse nei 10 gg di effort, la stessa è ricompresa nel canone del servizio GA per attività di manutenzione adeguativa (MAD) nei limiti e secondo quanto definito nel Capitolato tecnico al paragrafo 4.3.

165) Domanda

Capitolato tecnico-4.2 LOTTO 1 – SERVIZIO DI SVILUPPO SOFTWARE (SVI)

Si richiede una stima delle attività di sviluppo in termini di effort medio prevedibile per i mesi di aggiudicazione del lotto. Se possibile dettagliare le attività per ambito tecnologico.

Risposta

I dati disponibili sono riportati nella documentazione di gara.

Eventuali ulteriori dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

166) Domanda

Capitolato tecnico-7.3 ORARIO DI SERVIZIO

Si richiede una stima delle attività di reperibilità sulla base di dati storici al fine di prevedere il corretto dimensionamento delle risorse

Risposta

I dati disponibili sono riportati nella documentazione di gara.

Eventuali ulteriori dettagli verranno rilevati a valle della stipula, nel periodo di affiancamento di inizio fornitura, all'atto della presa in carico dei servizi.

167) Domanda

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA-2. DEFINIZIONE DELLE PRIORITA'

Si possono intendere i tempi di ripristino per il Lotto 1a) netto di interventi di terze parti? (esempio eventuali altri gruppi coinvolti nella problematica?)

Risposta

Si conferma l'interpretazione.

168) Domanda

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA-2. DEFINIZIONE DELLE PRIORITA'

Riportare se ci sono desiderata sul tempo di presa in carico oltre che sul tempo di ripristino.

Eventualmente indicare se è possibile avere tempi di presa in carico distinti in base alla priorità.

**Risposta**

Come indicato nell'IQ 19 il tempo di presa in carico è di 1 ora, salvo proposte migliorative del Fornitore in sede di offerta tecnica.

169) Domanda

INDICATORI DI QUALITÀ DELLA FORNITURA

Si chiede di voler quantificare per ogni indicatore, nel caso di applicazioni delle penali, il valore economico della penale.

Risposta

Il valore della penale per ciascun indicatore è riportato nell'allegato 4 schema di contratto condizioni speciali Lotto 1 e Lotto 2.

170) Domanda

DESCRIZIONE DEI PROFILI PROFESSIONALI

Si chiede se i Curricula possono essere presentati in forma anonima e se, in caso di aggiudicazione, i CV sono vincolanti

Risposta

Per la compilazione dei Curricula il fornitore dovrà utilizzare lo schema indicato nell'appendice 3 al capitolato tecnico valorizzando tutti i campi indicati. Come indicato dalla documentazione di gara l'impresa dovrà con la sottoscrizione del contratti consegnare all'Istituto i curricula dei referenti e delle figure professionali eventualmente migliorative in Offerta Tecnica con le certificazioni richieste e/o offerte.

171) Domanda

Par. 6 Requisiti generali, Disciplinare di gara

In caso di partecipazione alla gara in forma aggregata ai sensi dell'art. 45 co. 2 lett. d) del Codice, si chiede se è ammessa la partecipazione di una Impresa (con il ruolo di mandante) che al momento della presentazione dell'Offerta non ha dipendenti (rapporto di lavoro subordinato).

Risposta

Si conferma. Si precisa però che le mandanti dovranno rivestire un ruolo attivo e, pertanto, la relativa percentuale di esecuzione non dovrà essere pari a zero.

172) Domanda

Codice Etico e Modello organizzativo Consob. - 2199037 - Servizi di sviluppo, manutenzione e gestione del sistema informativo della CONSOB

Si richiede cortesemente dove sia possibile reperire copia della documentazione in oggetto richiamata nella documentazione di gara. (art.18 g, schema di Contratto generale)

Risposta

La documentazione disponibile è presente sul sito istituzionale dell'Istituto: www.consob.it, con particolare riferimento ai seguenti link:

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/altri-contenuti-corrruzione>

<http://www.consob.it/web/area-pubblica/garante-etico>

Divisione Sourcing ICT

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)